

Innovación

Respeto

Liderazgo

Simplicidad

Transformamos

valores en acciones

Compromiso

Eficiencia

Índice

03	Introducción	17	Gobierno Corporativo	113	Acerca del Reporte
05	Carta del Presidente	18	El Directorio	114	Acerca del Reporte
09	Grupo Supervielle hoy	20	Comités	116	Nuestros grupos de interés
10	Nuestro desempeño en 2019	24	Buenas Prácticas de Gobierno	118	Análisis de Materialidad
11	Grupo Supervielle hoy	28	Gestión Integral de Riesgos	119	Índice de contenidos GRI
12	Ecosistema Supervielle	31	Ética y Conducta	126	Informe de Verificación Externa
13	Red de distribución			127	Más información sobre Grupo Supervielle
15	Estructura organizacional				
16	Grupo Supervielle en cifras				

Liderazgo



- 34 Un lugar en donde crecer
- 37 Desarrollo y gestión del desempeño
- 38 Comunicación interna
- 39 Libertad sindical
- 40 Beneficios
- 41 Business Partner

Innovación



- 43 Transformación digital
- 44 Nuevas experiencias digitales
- 46 Nuevos motores
- 47 Tarjeta Walmart App
- 47 deautos.com
- 47 Fondo corporativo de Capital emprendedor
- 47 Programa de puntos solidarios

Simplicidad



- 49 Foco en el cliente
- 54 Segmentos Grupo Supervielle
- 70 Cercanía y mejora continua en nuestros canales de atención
- 73 Satisfacción de nuestros clientes
- 74 Seguridad de nuestros clientes
- 75 Privacidad de nuestros clientes

Eficiencia



- 77 Gestión de riesgos sociales y ambientales
- 79 Gestión de la energía
- 81 Gestión de insumos y residuos
- 83 Prácticas de compra y contratación de bienes y servicios

Compromiso



- 85 Inversión social en nuestras comunidades
- 86 Tercera Edad
- 88 Educación
- 92 Niñez
- 94 Fortalecimiento Institucional
- 97 Voluntariado
- 99 Mecenazgo

Respeto



- 101 Diversidad e igualdad de oportunidades
- 105 Atracción y desarrollo de talentos
- 109 Remuneración
- 111 Violencia de género
- 112 Salud y seguridad en el trabajo

Introducción

Presentamos el Reporte de Sostenibilidad 2019 de Grupo Supervielle el cual muestra el desempeño en materia económica, social y ambiental de las compañías que lo conforman. El mismo fue elaborado de acuerdo a los estándares de Global Reporting Initiative y busca compartir la contribución de Grupo Supervielle a los Objetivos para el Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.

Estructuramos el Reporte de Sostenibilidad sobre nuestros valores: liderazgo, innovación, simplicidad, eficiencia, compromiso y respeto. Ellos le confieren una identidad propia a la organización Supervielle y guían la manera en que nos relacionamos con nuestra comunidad de clientes, proveedores, colaboradores y pares.

En el atributo **Ágil**, buscamos compartir la manera en que fomentamos el potencial de nuestros líderes y los procesos de innovación.

En el atributo **Sencillo**, ponemos foco en el compromiso con nuestros clientes, con la comunidad y los accionistas. Lo hacemos a través de una gestión de riesgos ambientales y sociales que asegura un financiamiento responsable, en la gestión de la infraestructura que respalda nuestra red de distribución y en el relacionamiento con nuestros proveedores.

Por último, en el atributo **Cordial**, rendimos cuentas de los programas que desarrollamos con y para la comunidad y sobre la diversidad en nuestro ambiente de trabajo.



Ser un grupo financiero centrado en vos, reconocido por nuestra forma de operar, **ágil**, **sencilla** y **cordial**.

Materialidad

GRI 102-40, 102-47

Grupo Supervielle articula su visión con las expectativas y necesidades de sus grupos de interés. El análisis de materialidad se convierte en un proceso clave para identificar dichas expectativas y poder desarrollar planes

de acción, objetivos y estrategias que promuevan el desarrollo sostenible del conjunto. A continuación, se presentan los temas materiales sobre los cuales se basa el presente reporte.¹

Temas Materiales



Económicos

- Estándares de ética y transparencia
- Rentabilidad y sustentabilidad económica
- Compromiso con los clientes
- Posicionamiento en el mercado de nuestra propuesta de valor
- Generación de valor económico en el entorno
- Inclusión financiera de grupos desfavorecidos

Ambientales

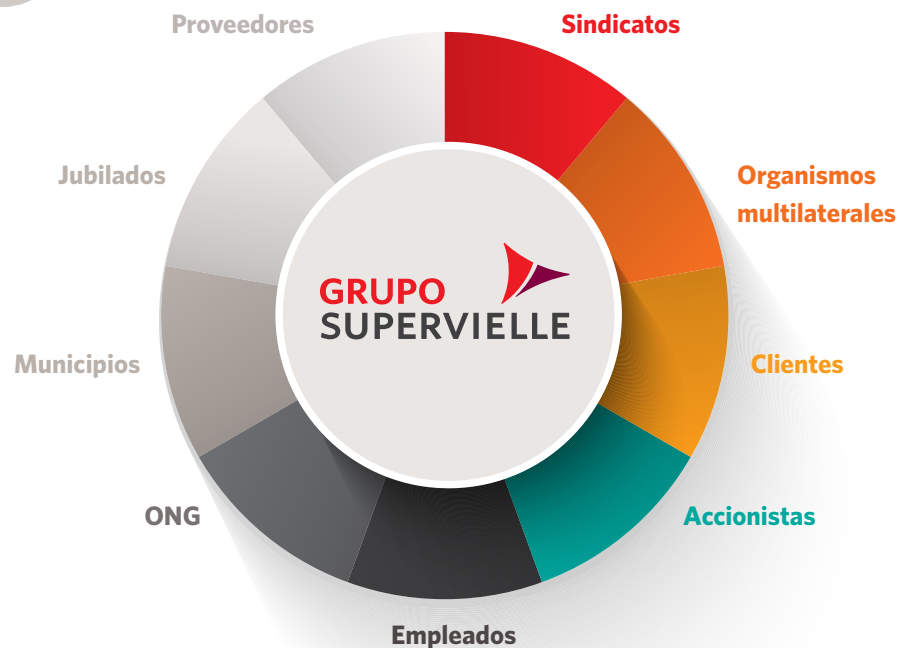
- Optimización de recursos
- Gestión y reducción de efluentes y desperdicios
- Políticas y procedimientos de evaluación crediticia con criterios ambientales y sociales

Sociales

- Empleo de calidad
- Educación y entrenamiento de las personas
- Diversidad e igualdad de oportunidades
- Equidad de género
- Lucha contra la discriminación
- Gestión de las relaciones laborales y sindicales
- Capacidad para gestionar la salud y seguridad del personal
- Buenas relaciones con la comunidad
- Gestión de la cadena de valor
- Evaluación en temas de Derechos Humanos
- Desarrollo de productos y servicios diseñados para proveer un beneficio social

Nuestros valores son lo que somos, queremos que nos recuerden por ellos.

Grupos de interés



¹ Para más información, ver el capítulo Acerca del Reporte.

Carta del presidente

GRI 102-10, 102-14

Tengo el agrado de presentarles el octavo Reporte de Sostenibilidad de Grupo Supervielle, el cual busca comparar los resultados de la gestión de las compañías del Grupo en materia de sostenibilidad para el período 2019.

Repasando la situación macroeconómica, durante 2019 la economía mundial se desaceleró, afectada principalmente por el clima incierto derivado del conflicto comercial entre China y los Estados Unidos y la posibilidad de una salida no ordenada del Reino Unido de la Unión Europea.

Con respecto a la tasa de interés, a partir de agosto la Reserva Federal de los EE.UU. frenó el proceso alcista de tasas y la redujo, estableciéndola en 1,75% anual, a lo que los mercados financieros internacionales de acciones mostraron una recuperación importante con una menor volatilidad en comparación con el año anterior debido a las políticas monetarias más laxas.

En el ámbito nacional, el entorno macroeconómico en 2019 presentó desafíos adicionales debido a las elecciones presidenciales que se llevaron a cabo entre agosto y octubre, generando gran volatilidad de los mercados financieros.

En cuanto al nivel de actividad, la economía terminó en recesión en 2019, por segundo año consecutivo, acumulando una caída del 2,3% a noviembre de dicho año y manteniendo similar tendencia a 2018, año en el que el nivel de actividad económica se redujo en 2,5% promedio anual. El tipo de cambio nominal finalizó en 2019 en \$59,89, lo que significó una devaluación de 58% respecto del cierre del año anterior.

Por su parte, la evolución de la industria bancaria no estuvo ajena al contexto de alta volatilidad, alta inflación, baja actividad económica y altas tasas.

Grupo Supervielle cerró el ejercicio 2019 con un resultado neto atribuible a los accionistas de Grupo Supervielle de \$4.258 millones de ganancia, un resultado integral atribuible a los accionistas de Grupo Supervielle de \$ 4.827 millones de ganancia, activos por \$ 146.493 millones, préstamos y otras financiaciones por \$ 88.922 millones, depósitos por \$ 89.008 millones y un patrimonio neto atribuible de \$21.680 millones.

El retorno sobre el patrimonio se ubicó en el 22,6%. El resultado neto atribuible fue un 66% superior al resultado comparable de 2018.

Finalizamos el año con 5.073 colaboradores y 1,8 millones de clientes.

En cuanto a generación crediticia, Grupo Supervielle tuvo a través de sus subsidiarias un comportamiento similar a los niveles de la industria, lo que implicó una contracción de las carteras en términos reales.

Desde fines de 2018, Grupo Supervielle comenzó a implementar un proceso de cambio en su management con el objetivo de continuar integrando la administración de sus operaciones hacia una estructura de gestión ágil y flexible.

Finalizamos el año con 5.073 colaboradores y 1,8 millones de clientes.



Con el fin de acelerar la transformación digital, se comenzó a implementar la metodología ágil como forma de trabajo en la organización, lo que generó importantes beneficios en el desarrollo del negocio, fortaleciendo la obtención de mejores resultados.

El modelo de atención continuó recorriendo un sendero de profundos cambios, logrando un equilibrio entre la máxima eficiencia en el contacto (expresada en la funcionalidad de los canales de gestión autónoma y en la asistencia personalizada) y el nivel de servicio requerido por cada perfil de cliente y cada segmento estratégico de Banco Supervielle.

En el segmento Pymes se consolidaron las propuestas a los subsegmentos Franquicias, Transporte y Salud que fueron lanzadas entre 2017 (Franquicia y Transporte) y 2018 (Salud), habiéndose incrementado el stock de clientes en todos los subsegmentos.

En el segmento Previsional se continuó profundizando el modelo de autogestión con el despliegue y fortalecimiento del canal Caja Rápida (dispensador de dinero con identificación biométrica), aunque el hito de innovación para este segmento fue el lanzamiento de "Supervielle Jubilados", una aplicación que ofrece a nuestros clientes una nueva manera de demostrar fe de vida, adaptada a las nuevas tecnologías.

Adicionalmente, Banco Supervielle puso a disposición una unidad móvil con equipamiento de canales electrónicos, principalmente para la cobertura de eventos en determinadas plazas estratégicas, logrando con ello mayor cobertura y presencia institucional en San Luis y Mendoza.

Nuestro segmento de financiamiento al consumo comenzó a transitar un proceso de transformación digital y cultural, redefiniendo y desarrollando nuevos productos y propuestas de valor, en el marco de una estrategia de omnicanalidad.

Nuestra subsidiaria comercializadora de productos no financieros, Cordial Servicios, integrada a la división de consumo desde 2018, continuó consolidando sus propuestas de valor durante 2019, ofreciendo una amplia gama de productos a través de sus diferentes canales.

El segmento de seguros continuó trabajando a través de Supervielle Seguros en la incorporación de productos para los distintos segmentos de clientes de Grupo Supervielle. Concentró sus esfuerzos en el desarrollo del broker de seguros para comenzar a vender productos de terceras aseguradoras, ampliando la oferta para segmentos de clientes (Emprendedores & Pymes) que previo a este año todavía no se atendían.

Supervielle Asset Management (SAM), nuestra administradora de fondos comunes de inversión, incrementó 23% los activos administrados al cierre del año 2019 respecto del año anterior, presentando un comportamiento similar a lo observado en la industria de fondos comunes, que fue una de las industrias financieras impactadas en el segundo semestre de 2019.

En el ámbito Fintech, nuestra convicción de que las capacidades Fintech repercuten decididamente en la cultura de la "centralidad en el cliente", se impulsó la creación de nuestro Fondo Corporativo de Capital Emprendedor, que nos permite asociarnos a empresas Fintech e Insurtech que estén dentro de los verticales estratégicos de Grupo Supervielle.

Banco Supervielle fue reconocido como la Mejor Empresa del Sector Financiero en Mendoza.



Por otra parte, en 2019, se destaca la creación de Supervielle Productores Asesores de Seguros, un broker de seguros cuyo objetivo es ampliar la oferta de productos a los clientes de Grupo Supervielle con foco inicial en el segmento Emprendedores y Pymes y empresas Pymes, que comenzó a operar en agosto. Además, en junio se adquirió la plataforma de vehículos nuevos y usados Deautos.com, uno de los sitios líderes en su categoría con más de 10 años en el mercado. Y finalmente, en diciembre adquirimos el agente de negociación Futuros del Sur, que nos permitirá ampliar los servicios financieros y de inversión a los clientes institucionales y corporativos de Banco Supervielle. Su denominación está en proceso de cambio por Supervielle Agente de Negociación.

Nuestro enfoque sigue siendo la originación de préstamos a través de los distintos segmentos en que operamos, poniendo en el centro las necesidades de nuestros clientes y cuidando la calidad crediticia que se ha deteriorado en 2019. Grupo Supervielle está bien posicionado y confiamos en nuestra capacidad para reanudar el crecimiento en un entorno macro donde se haya recuperado la confianza, con caída en las tasas de inflación y disminución de las tasas de interés.

Quiero compartir con orgullo dos reconocimientos que hemos recibido en el año. Por tercera vez, Banco Supervielle fue elegido por la Asociación de Ejecutivos de Mendoza (AEM) como la Mejor Empresa del Sector Financiero en Mendoza. Esta Asociación nuclea a los empresarios más importantes de la provincia. Adicionalmente, el banco obtuvo el 5º puesto de la categoría Banca y Finanzas de Argentina en Social Engagement.

En materia de Gobierno Corporativo, en el mes de octubre, Grupo Supervielle ingresó en el Nivel GC del Panel de Gobierno Corporativo de Bolsas y Mercados Argentinos S.A. ("BYMA"), lo que conlleva a incorporar voluntariamente prácticas de gobierno corporativo en línea con los mejores estándares internacionales y adicionales a los requeridos por la legislación argentina en la materia.

En lo que respecta a la agenda de sostenibilidad, en septiembre de 2019 se cumplieron cuatro años de la firma de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. En estos años, los países han adoptado medidas para colaborar con el cumplimiento de los objetivos y las metas en sus planes nacionales, como también lo ha hecho el sector privado. Si bien se han logrado avances en algunas áreas, todavía existen enormes desafíos.

La inversión social de Grupo Supervielle ascendió a \$37,09 millones, incluidas algunas iniciativas llevadas a cabo a través del régimen de Mecenazgo. Continuamos trabajando en generar impacto a través de nuestros cuatro ejes de acción: Tercera edad, Educación, Niñez y Fortalecimiento Institucional. Buscamos ser un agente de cambio apoyando a adultos mayores con programas que promueven una vejez plena y productiva. Queremos generar oportunidades para construir un futuro mejor para los jóvenes a través de la educación con programas de becas, educación financiera y pasantías y acompañamos a organizaciones que luchan contra la pobreza y la desnutrición infantil a través de programas de asistencia alimentaria.

Banco Supervielle obtuvo el 5º puesto de la categoría Banca y Finanzas de Argentina en Social Engagement.

Como grupo financiero argentino buscamos ser protagonistas y comprometernos con el desarrollo de nuestro país, fomentando instituciones fuertes que garanticen un marco de seguridad en el que operar. Es por ello que nos aliamos con organizaciones de la sociedad civil que trabajan en el fortalecimiento de la democracia y sus instituciones.

Comprometidos con el impacto ambiental de nuestra actividad, en el período analizamos la gestión de nuestros residuos y nuestro consumo de plásticos de un solo uso y comenzamos a trabajar en programas de reciclado y cambios de hábitos. En materia de consumo de energía, trabajamos en mejorar la medición de indicadores para poder gestionar el consumo de una manera más eficiente.

Finalmente, me complace destacar que BYMA, junto al BID (Banco Interamericano de Desarrollo) y con el aval académico del Earth Institute de Columbia University, presentó en el mes de diciembre el rebalanceo del Índice de

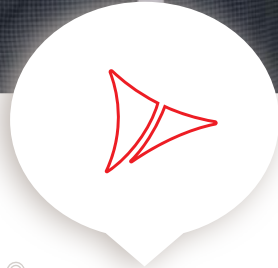
Sustentabilidad. Grupo Supervielle continúa siendo parte del Índice de Sustentabilidad de BYMA por segundo año consecutivo desde su lanzamiento en Diciembre 2018. El índice permite identificar y destacar a las empresas líderes en materia ambiental, social, de desarrollo sustentable y de gobierno corporativo (ESG-D, por sus siglas en inglés).

Antes de terminar, quiero agradecer muy especialmente a nuestros equipos, proveedores, accionistas y muy especialmente a nuestros clientes, actores clave de nuestro pasado, de nuestro presente y claramente de nuestro futuro. A todos, en nombre del Directorio, les agradezco su apoyo y su confianza.

Julio Patricio Supervielle

Presidente del Directorio

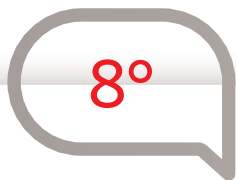
Ver notas sobre el Impacto del COVID-19 en las operaciones de la Sociedad y Emisión del Reporte de Sostenibilidad en el contexto actual, en [pág. 115](#).



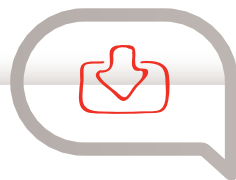
Grupo Supervielle hoy



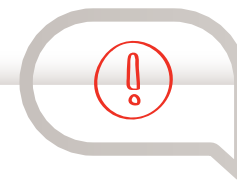
Contamos con una larga trayectoria en el sistema financiero argentino, con 132 años operando en el país y una posición competitiva líder en ciertos segmentos de mercado estratégicos para la compañía.



banco privado más grande de Argentina en término de préstamos



Supervielle Productores de Seguros y Supervielle Agente de Negociación se incorporaron a Grupo Supervielle.



Nuestra nueva sucursal móvil de inclusión financiera busca acercar nuestros servicios a zonas alejadas de las principales ciudades de San Luis.

Nuestro desempeño en 2019

GRI 102-7, 203-2, FS14

Nuestras acciones generan impactos en nuestros grupos de interés y en la economía en la que nos desenvolvemos. Aquí mostramos los principales valores que muestran ese impacto.



Brindamos servicio a 1,8 millones de clientes

1.824.630 clientes individuos
22.012 emprendedores y pymes
4.981 empresas

Atendemos a 988.300 clientes jubilados y pensionados

pagando el **13,7%** del total de jubilaciones y pensiones² y con **861 mil** paquetes de productos al segmento

\$37

Millones en inversión social

348 voluntarios donaron su tiempo

\$3.322

millones en productos y servicios

Pagados a 637 proveedores de Banco Supervielle

Somos el 8º banco privado en préstamos³

88.922 millones de pesos en préstamos
3,18 millones de cajas de ahorro
142 mil cuentas corrientes
194 mil clientes de plan sueldo
455 mil paquetes de plan sueldo
745 mil cuentas de tarjetas de crédito Visa y MasterCard

Estamos en todo el país

316 sucursales y puntos de venta
1 sucursal bancaria móvil
536 cajeros automáticos
217 terminales de autoservicio
202 cajas rápidas¹
100% de las sucursales de atención exclusiva a jubilados cuentan con cajas rápidas

¹ Cash dispensers con identificación biométrica.
² Valor calculado sobre la base de datos del mes de Junio 2019 (última información disponible ANSES).

5.073 empleados

52% mujeres
\$11.708 millones invertidos en salarios y beneficios
Nuestros empleados se capacitaron un promedio de **17,25 horas c/u**

Liderazgo en Mendoza y San Luis

En Mendoza:
198 mil clientes
21,19% del mercado de préstamos
7,06% del mercado de depósitos⁴
En San Luis:
192 mil clientes
49,64% del mercado de préstamos
62,78% del mercado de depósitos⁴

³ Y somos el 11º considerando los bancos públicos.
⁴ De bancos públicos y privados.

Grupo Supervielle hoy

GRI 102-01,102-2, 102-3, 102-10



Somos un grupo argentino de servicios financieros controlante del octavo banco privado más grande de la Argentina en términos de préstamos y el undécimo sumando los bancos públicos. Contamos con una larga trayectoria en el sistema financiero argentino, con 132 años operando en el país y una posición competitiva líder en ciertos segmentos

de mercado estratégicos para la compañía. Ofrecemos diversos productos y servicios financieros y no financieros diseñados especialmente para cubrir las diferentes necesidades de nuestros clientes a través de múltiples plataformas y marcas.

A través de nuestras principales subsidiarias mantenemos una fuerte presencia geográfica en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y en el área metropolitana del Gran Buenos Aires y somos líderes en términos de red en algunas de las regiones más dinámicas de la Argentina, como Mendoza y San Luis.

Buscamos ser una empresa moderna y líder, cuya misión es atender las necesidades y aspiraciones de nuestros clientes. Venimos avanzando en el camino de la transformación digital y, dado que nuestros clientes esperan cada vez más poder disponer de nuestros servicios en cualquier momento y desde cualquier lugar, hemos desarrollado una estrategia de tres ejes:



1

Nuestro cliente está en el centro de nuestro negocio y buscamos que su experiencia sea ágil y eficiente. Para ello, trabajamos fuertemente en la transformación digital de nuestros negocios principales (banco, financiamiento al consumo y seguros). Entre otras iniciativas, hemos desarrollado la innovadora App Supervielle Jubilados y lanzamos Onboarding digital, una plataforma de incorporación 100% digital para la adquisición de nuevos clientes.

2

Estamos desarrollando atacantes digitales para expandir el acceso a servicios financieros:

- a. InvertirOnline.
- b. Próximamente lanzaremos otra marca digital de financiamiento al consumo para clientes de diferentes segmentos que contará con todos los servicios financieros digitales.

3

Estamos desarrollando un ecosistema mediante la construcción de tráfico de servicios financieros en nuevos espacios, mejorando y profundizando el compromiso con el cliente.

Ecosistema Supervielle

GRI 102-5



De Grupo Supervielle dependen las siguientes empresas proveedoras de servicios financieros y no financieros:

- Banco Supervielle, un banco comercial universal.
- Cordial Compañía Financiera (CCF), una compañía financiera de financiamiento al consumo.
- Tarjeta Automática (TA), una empresa de financiamiento al consumo.
- Micro Lending (MILA), una compañía especializada en el otorgamiento de créditos prendarios.
- Supervielle Seguros, una compañía de seguros.
- Supervielle Productores Asesores de Seguros, un broker de seguros⁵.
- Supervielle Asset Management (SAM), una sociedad gerente de fondos comunes de inversión.
- InvertirOnline (IOL), un broker especializado en trading online.
- Supervielle Agente de Negociación, un agente de negociación⁶.
- Espacio Cordial de Servicios (Cordial Servicios), empresa comercializadora de productos y servicios no financieros.

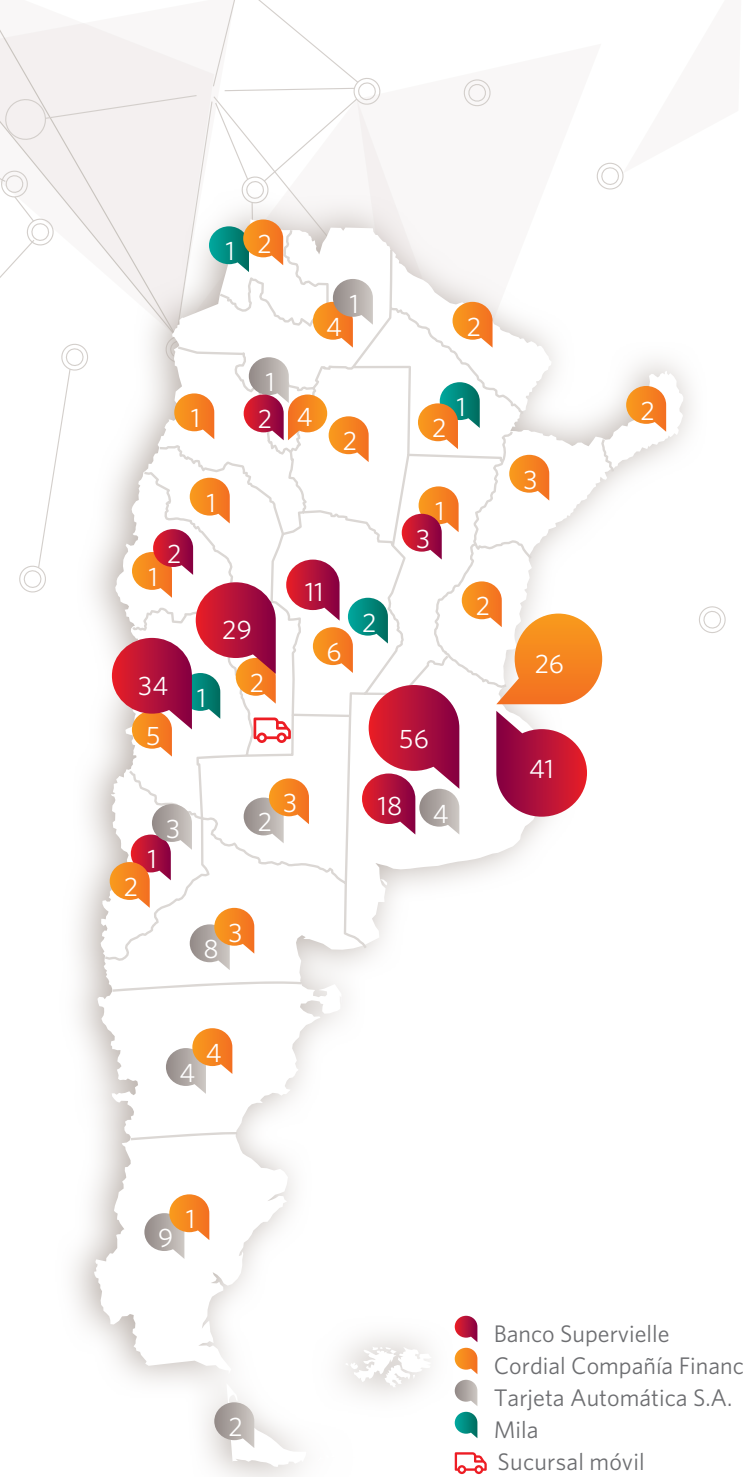
Completa el portafolio de empresas SOFITAL S.A.F. e I.I., una sociedad cuya principal actividad es la tenencia de participaciones en las mismas empresas de Grupo Supervielle. Si bien es una componente de varias subsidiarias de Grupo Supervielle, la misma no está alcanzada en el presente reporte.

^{5 y 6} Empresa no alcanzada en el presente reporte.

Red de distribución

GRI 102-4, 102-6, 102-7, 203-2, FS 13

Nuestra infraestructura respalda nuestra estrategia de distribución multicanal, con presencia nacional a través de 316 puntos de acceso.



Banco Supervielle

185
sucursales

Cordial Compañía Financiera

79
sucursales en supermercados Walmart

13
puntos de venta y recaudación

Tarjeta Automática

34
sucursales

536
cajeros automáticos

217
terminales de autoservicio

Mila

5
sucursales

202
cajas rápidas (cash dispensers operados con identificación biométrica y sin clave ni tarjeta)

393
agencias relacionadas

- Banco Supervielle
- Cordial Compañía Financiera
- Tarjeta Automática S.A.
- Mila
- 🚚 Sucursal móvil



Completamos nuestra red de distribución ofreciendo soluciones a través de nuestros diferentes canales digitales, como nuestras plataformas de Online Banking Personas y Negocios, Supervielle Móvil, y aplicaciones diseñadas para los diferentes segmentos, como Supervielle Jubilados, Walmart App y chatbots. También ofrecemos productos y servicios a través de InvertirOnline.com, nuestro broker digital.



Sucursales en zonas de escasa población

GRI FS13

Filial móvil de inclusión financiera

En junio comenzó a operar nuestra sucursal móvil en San Luis para llegar a las zonas en las que hasta ahora no contaban con nuestros servicios. La sucursal consiste en un camión equipado con:

- 2 cajas rápidas en recinto independiente que puede operar como lobby las 24 horas
- 2 puestos comerciales
- Espera para clientes y terraza para actividades y promociones al aire libre
- Plataforma hidráulica que salva desnivel para poder asistir a personas con capacidades diferentes

A través del banco móvil buscamos acercar nuestros servicios a zonas alejadas de las principales ciudades de esta provincia.

En la Provincia de San Luis hemos desarrollado una estrategia de gran capilaridad, generando una extensa cobertura en toda la provincia que facilita el acceso de la población a los servicios bancarios⁷. A esta cobertura se le suma la sucursal móvil de inclusión financiera.

62 puntos de acceso en San Luis:

- 23 sucursales y 6 anexos que cuentan con:
- 149 cajeros automáticos y terminales de autoservicios
- 12 de los cuales son cajas rápidas
- 33 cajeros automáticos neutrales⁸

28 de los puntos de acceso están distribuidos a lo largo de la región en localidades tan pequeñas como Leandro N. Alem, que cuenta con 379 habitantes y se encuentra a 110 km de la capital de San Luis.

- 13 son sucursales⁹, con 37 cajeros automáticos y terminales de autoservicio
- 15 son cajeros automáticos neutrales

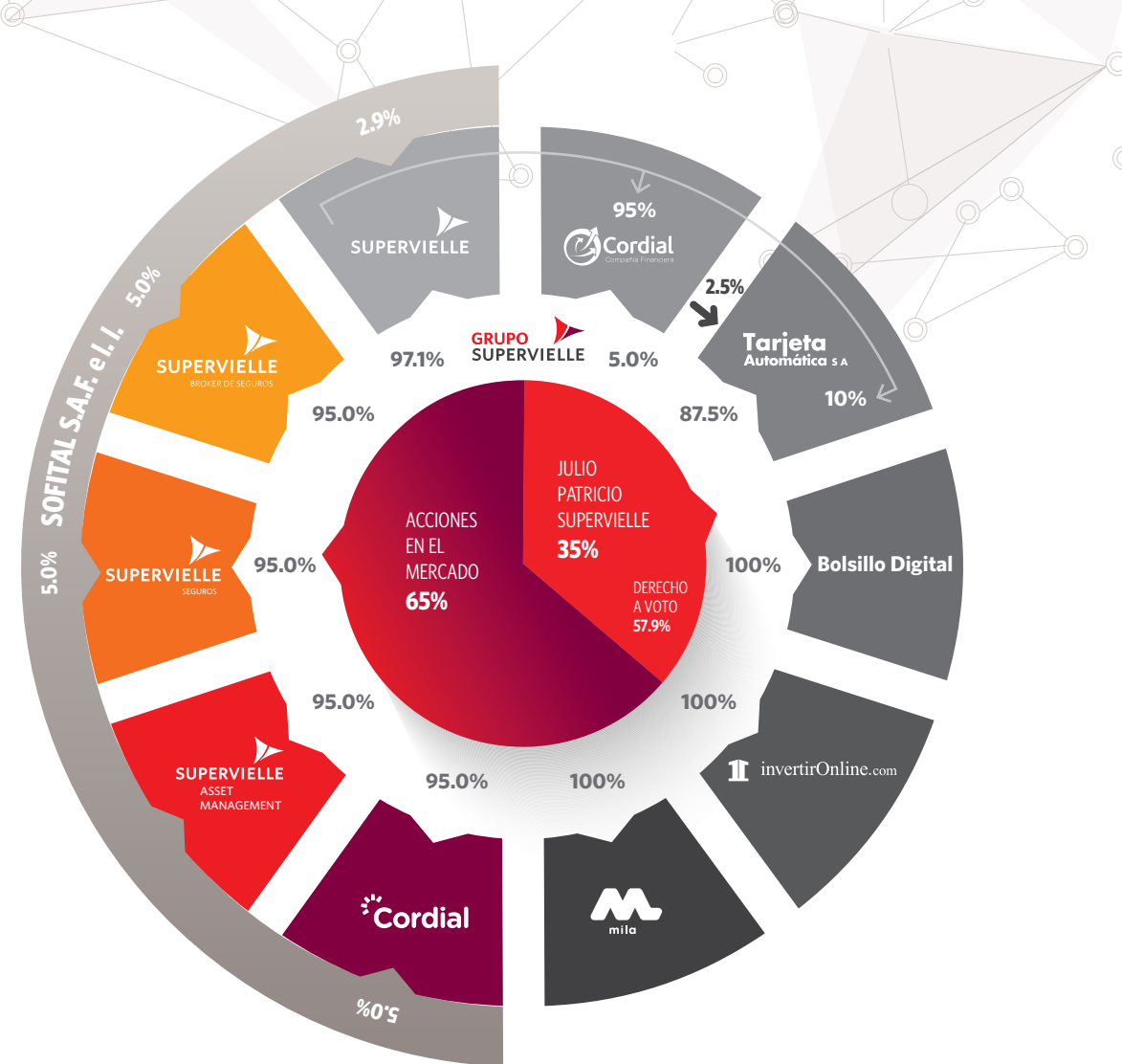
⁷ El corte para la selección de estas localidades como de baja densidad poblacional que se determinó es de menos de 15.000 habitantes según el censo poblacional de 2010.

⁸ Cajero automático que no se encuentra dentro de una sucursal o anexo.

⁹ Representan un 7% sobre la totalidad de las sucursales de Banco Supervielle.

Estructura organizacional

Grupo Supervielle cotiza sus acciones en el Mercado de Valores de Buenos Aires (BYMA) y en la Bolsa de Nueva York (NYSE). Al 31 de diciembre de 2019, Grupo Supervielle tenía 456.722.322 acciones emitidas y las acciones que cotizan en el mercado de capitales representaban el 65% del capital social.



Grupo Supervielle Tenencia	Micro Lending S.A.U	Invertir Online.com S.A. and InvertirOnline.com Argentina S.A.	Bolsillo Digital S.A.U.	Banco Supervielle S.A.	SOFITAL S.A.F. e I.I.	Supervielle Asset Management S.A.	Espacio Cordial de Servicios S.A.	Supervielle Seguros S.A.	Supervielle Productores Asesores de Seguros S.A.	Tarjeta Automática S.A.	Cordial Compañía Financiera
Participación directa	100%	100%	100%	97.1%	96.8%	95.0%	95.0%	95.0%	95.00%	87.5%	5.0%
Participación directa e indirecta	100%	100%	100%	99.87%	100%	100%	100%	100%	95.00%	99.99%	99.99%

Grupo Supervielle en cifras

GRI 102-7, 201-1

El valor económico generado brinda información sobre la creación del valor económico del Grupo Supervielle en el período. El valor económico distribuido demuestra la proporción en la cual se distribuye ese valor a los grupos de interés. Y el valor económico retenido muestra el valor que queda en la compañía.

Valor económico generado \$32.483 millones de pesos

Valor económico retenido \$4.261 millones de pesos⁶

Valor económico distribuido es \$28.222 millones de pesos⁷

	2018	2019
Empleados	5.279	5.073
Clientes	1,8 millones	1,8 millones
Clientes Retail (Banco Supervielle)	1,4 millones	1,4 millones
Clientes Financiamiento al Consumo (CCF, TA y MILA)	0,4 millones	0,37 millones
Clientes Empresas	4,94 mil	4,98 mil
Clientes InvertirOnline		49,9 mil
Administración de todos los pagos previsionales a jubilados y pensionados de la Argentina	14%	13,7% ⁵
Red de distribución		
Sucursales, Centros de Servicio y Puntos de Venta	325	316
Cajeros	526	536
Terminales de autoservicio	217	217
Cajas rápidas		202
		En millones de pesos
Inversión Social	22,3	13,69
Mecenazgo	17,2	23,40
Activos totales	141.100	146.493
Préstamos ¹	78.790	88.922
Participación de mercado en Préstamos Personales ²	7,3%	7%
Participación de mercado en Leasing ³	17,6%	19,9%
Participación de mercado en Factoring ³	7,4%	9,5%
Participación de mercado en tarjetas de crédito activas MasterCard	8,60%	9,3%
		En millones de pesos
Depósitos totales	94.906	89.008
Depósitos del Sector Privado no Financiero	83.800	83.509
Depósitos del Sector Público no Financiero	11.100	5.470
Patrimonio Neto Atribuible a los accionistas de Grupo Supervielle	17.156	21.680
Ingresos Netos⁴	19.827	33.739

¹ Se informan los préstamos antes de provisiones.

² Del sistema financiero privado (consolidado con CCF).

³ De bancos privados.

⁴ Ingresos Netos: resultado neto por intereses + r. n. por comisiones (incluye actividades de seguros) + r. n. por instrumentos financieros + otros ingresos operativos netos - diferencia de cotización de oro y moneda extranjera.

⁵ Información a Junio 2019, última información disponible de ANSES.

⁶ Valor económico retenido = valor económico generado - valor económico distribuido

⁷ Incluye Gastos operativos (con exclusión de inversión social) + Gastos del personal + Pagos a proveedores + Impuestos + Inversión social.

Gobierno corporativo

Trabajamos para generar motivación y compromiso en la mejora de nuestras prácticas de gobierno corporativo en línea con los más altos estándares internacionales porque creemos que ello tiene un impacto positivo en asegurar la sostenibilidad de la Compañía a mediano y largo plazo.

695

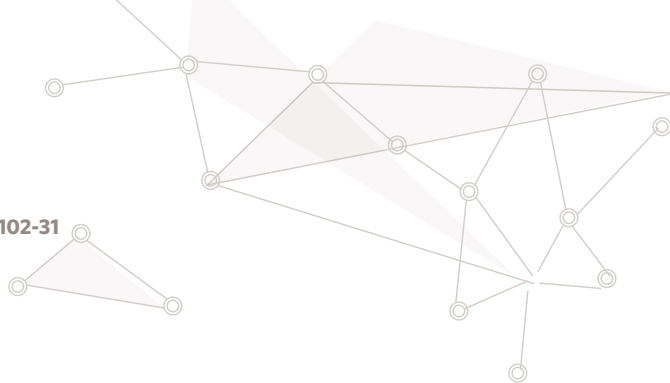
colaboradores se capacitaron en Prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo en nuestro Campus Virtual

Por segundo año consecutivo, BYMA incluyó a **Grupo Supervielle dentro de su Índice de Sustentabilidad**

Grupo Supervielle ingresó en el Nivel GC del Panel de Gobierno Corporativo de BYMA.

El Directorio

GRI 102-18, 102-19, 102-22, 102-23, 102-26, 102-29, 102-31



De acuerdo con lo establecido en el artículo noveno del estatuto social, la dirección y administración de Grupo Supervielle se encuentra a cargo de un Directorio que puede estar compuesto por un mínimo de tres a un máximo de nueve miembros titulares. La Asamblea también puede designar directores suplentes en igual o menor número que los directores titulares.

En la actualidad, el Directorio está conformado por ocho miembros titulares, de los cuales tres son independientes y no hay directores suplentes. Los directores son designados por los accionistas en asamblea anual ordinaria por un plazo de dos ejercicios y son reelegibles. La función del Directorio es llevar a cabo la administración de los negocios de Grupo Supervielle y aprobar las políticas y estrategias generales de la Sociedad.

Corresponde al Directorio aprobar:

- El plan estratégico o de negocios, así como los objetivos de gestión y presupuestos anuales.
- La política de inversiones y financiación.
- Las políticas de control y gestión de riesgos y toda otra que tenga por objeto el seguimiento periódico de los sistemas internos de información y control.
- El desarrollo de programas de entrenamiento continuo para directores.
- El Código de Gobierno Corporativo.
- La política de Responsabilidad Social Corporativa.

Estrategia

El Directorio fija la estrategia general de la compañía definiendo los objetivos estratégicos generales de la Sociedad y los comunica a la Alta Gerencia a los efectos de su implementación, que luego indica sus alcances y metas a las distintas áreas de negocios de la Compañía para comprometer y alinear al personal.

Para la aplicación de esta práctica, el Directorio aprueba el presupuesto anual, que toma en consideración el escenario macroeconómico, las distintas variables, los desafíos del negocio y los factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo y realiza un control de gestión trimestral de su cumplimiento. El presupuesto contempla objetivos para Grupo Supervielle y objetivos específicos y métricas para cada una de sus subsidiarias.

El control y seguimiento del presupuesto busca comprender el desempeño de los respectivos negocios e introducir posibles correcciones con el fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos determinados para el ejercicio. Incluye la posición de cada cartera, el análisis en detalle de ingresos, gastos y otros rubros para cada una de las empresas de Grupo Supervielle y para Grupo Supervielle en forma consolidada.

Dicho análisis está expresado en una presentación de Control de Gestión que la Alta Gerencia realiza al Directorio trimestralmente, que contiene las conclusiones del período en forma consolidada para Grupo Supervielle y un monitor con los principales indicadores y la situación general y particular de cada subsidiaria.

Visión, Misión y Valores

El Directorio establece la visión, misión y valores de la compañía que se encuentran documentados en el Código de Ética.

Visión, Misión y Valores

Estrategia

Composición actual del Directorio¹

GRI 102-18, 102-19, 102-22, 102-23



Julio Patricio Supervielle
Presidente



Jorge Oscar Ramírez
Vicepresidente 1º



Emérico Alejandro Stengel
Vicepresidente 2º

Directores titulares



Atilio María Dell'Oro Maini



Hugo Enrique Santiago Basso



Eduardo Pablo Braun
Director Independiente



Victoria Premrou
Directora Independiente



Ricardo Enrique De Lellis
Director Independiente

Para consultar el CV de los miembros del directorio, ingrese a [este link](#).

¹ Para más información sobre el Directorio, referirse a la Memoria Anual de Grupo Supervielle, apartado C.



Gobierno de Grupo Supervielle y de las empresas subsidiarias

Grupo Supervielle
Jorge Oscar Ramírez

Banco Supervielle
Jorge Oscar Ramírez

Cordial Compañía Financiera S.A. / Tarjeta Automática S.A. / Micro Lending S.A.U. / Espacio Cordial de Servicios S.A. (segmento Consumo)
Juan Martín Monteverdi

Supervielle Seguros
Diego Federico Squartini

Supervielle Asset Management
Guillermo Raúl Guichandut

InvertirOnline
José Vignoli

Reorganización del management en Banco Supervielle

Desde fines de 2018, Supervielle comenzó un proceso de cambios en su management con el objetivo de continuar integrando la administración de sus operaciones hacia una estructura de gestión ágil y flexible.

En Febrero 2019 designó a Jorge Oscar Ramírez, CEO de Grupo Supervielle, también como CEO de Banco Supervielle.

En abril se completaron los cambios al designar a Alejandro Stengel como Subgerente General y COO (Chief Operating Officer) del banco, quien reporta al CEO.

Al CEO le reportan el COO, el CFO, y las áreas de Finanzas, Mercado de Capitales y Estructuraciones, Créditos, Riesgos Integrales, Asuntos Legales y Recursos Humanos.

Banca Personas y Negocios, Banca Corporativa y Productos y Comunicación reportan al COO, como también las áreas de Tecnología y Operaciones, Experiencia de Cliente e Inteligencia de Negocio, Procesos, y Servicios Centrales y Abastecimiento Estratégico.

Comités²

En Grupo Supervielle contamos con distintos comités bajo la supervisión del Directorio. Cada uno posee su propio reglamento interno.



Comité de Auditoría

Comité de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo

Comité de Riesgos Integrales

Comité de Ética, Compliance y Gobierno Corporativo

Comité de Remuneraciones y Nominaciones

Comité House Limit de Créditos

Comité de Divulgación de la Información

Comité de Inversiones Fintech

Comité de Análisis de Operaciones con Partes Relacionadas, Contrapartes Conectadas y Personas Vinculadas

² Para más información sobre las funciones y miembros de los Comités, referirse a la Memoria Anual de Grupo Supervielle, apartado C.1.

Comité de Auditoría

El Comité de Auditoría es un órgano sin funciones ejecutivas, que se rige por las normas contenidas en el estatuto, en su Reglamento Interno y en la legislación aplicable, específicamente la Ley de Mercado de Capitales, las Normas de la Comisión Nacional de Valores, las Normas de la U.S. Securities and Exchange Commission, los estándares de gobierno de la New York Stock Exchange, las resoluciones de la Superintendencia de Seguros, los estándares de la Bolsa de Comercio de Buenos Aires, las Normas Mínimas sobre Controles Internos dictadas por el Banco Central de la República Argentina y las resoluciones de la Unidad de Información Financiera, entre otros organismos de control.

Tiene el cometido de asistir al Directorio en la supervisión de los estados contables, así como en el control del cumplimiento de las políticas, procesos, procedimientos y normas establecidas de Grupo Supervielle S.A. y sus sociedades controladas y participadas.

El Comité de Auditoría está constituido por al menos tres miembros del Directorio que revistan la condición de independiente de conformidad con los criterios de la Comisión Nacional de Valores.

A Diciembre 2019, el comité de auditoría estaba conformado por:

Nombre	Carácter de Independencia
Ricardo Enrique De Lellis	Director Independiente - Presidente del comité
Victoria Premrou	Directora Independiente
Eduardo Pablo Braun	Director Independiente

Comité de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo

Grupo Supervielle cuenta con un Comité de Prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo que tiene la función de verificar el cumplimiento de la normativa vigente en materia de Prevención de Lavado de Dinero y Financiación del Terrorismo que les resulte aplicable en forma directa y a nivel de todas sus empresas vinculadas a fin de asegurar que el Grupo y sus compañías controladas y vinculadas se encuentren en un adecuado nivel de cumplimiento conforme a las mejores prácticas en la materia.

El Comité de PLA y FT está conformado por dos miembros del Directorio (uno de los cuales será el Oficial de Cumplimiento Corporativo ante la UIF y Presidente del Comité y otro que será el Oficial de Cumplimiento Suplente) y el Gerente Ejecutivo de Prevención de Lavado de Dinero.

A Diciembre 2019, el Comité de PLA y FT estaba conformado por:

Nombre	Cargo
Atilio Dell'Oro Maini	Director - Oficial de cumplimiento corporativo titular - Presidente del comité
Jorge Oscar Ramírez	Director
Hugo Enrique Santiago Basso	Director

Comité de Riesgos Integrales

El Comité de Riesgos Integrales tiene las funciones de dar tratamiento institucional a las estrategias y políticas para la gestión de los riesgos de crédito, mercado, tasa de interés, liquidez, operacional y todo riesgo que pueda afectar a Grupo Supervielle y a sus empresas subsidiarias y elevar para la aprobación del Directorio los documentos de estrategia y políticas referidos a gestión de riesgos. Además, debe definir los niveles de apetito y tolerancia al riesgo de Grupo Supervielle a nivel consolidado y aprobar y monitorear la estructura de umbrales y límites para la gestión de los riesgos. También debe evaluar la adecuación del capital con relación al perfil de riesgos, dando tratamiento al Informe Anual de Autoevaluación del Capital (IAC) y definir la política y marco metodológico para las pruebas de estrés dentro de la gestión integral de riesgos de Grupo Supervielle.

El Comité de Riesgos Integrales está integrado por al menos dos directores, el CEO de Grupo Supervielle, el Gerente Corporativo de Administración y Control de Gestión y el Gerente Corporativo de Riesgos Integrales.

A Diciembre 2019, los directores que integraban el Comité de Riesgos Integrales eran:

Nombre	Cargo
Jorge Oscar Ramírez	CEO - Presidente del comité
Julio Patricio Supervielle	Presidente del Directorio
Emérico Alejandro Stengel	Director
Ricardo Enrique De Lellis	Director Independiente

Comité de Ética, Compliance y Gobierno Corporativo

El Comité de Ética, Compliance y Gobierno Corporativo es un órgano de Grupo Supervielle que tiene el cometido de asistir al Directorio en la adopción de las mejores prácticas del buen gobierno corporativo que apunten a maximizar la capacidad de crecimiento de Grupo Supervielle y de sus compañías vinculadas y prevengan de la destrucción de valor. También asiste al Directorio en la supervisión de su programa de ética y compliance en todos sus aspectos.

El Comité de Ética, Compliance y Gobierno Corporativo está compuesto por al menos dos directores, el Gerente Ejecutivo de Compliance, el Gerente Corporativo de Asuntos Legales, el Gerente Corporativo de Riesgos Integrales, el Gerente Corporativo de Auditoría y el Gerente Ejecutivo de Asuntos Societarios.

A Diciembre 2019, los directores que integraban el Comité de Ética, Compliance y Gobierno Corporativo eran:

Nombre	Cargo
Atilio María Dell’Oro Maini	Director - Presidente del comité
Victoria Premrou	Directora Independiente

Comité de Remuneraciones y Nominaciones

El Comité de Remuneraciones y Nominaciones es un órgano a nivel Grupo Supervielle que tiene el cometido de asistir al Directorio en materia de nominación de Directores y miembros de la Alta Gerencia y planes de sucesión, política de remuneraciones para el Directorio, miembros de la Alta Gerencia y personal en general y políticas de recursos humanos, capacitación y evaluación de desempeño del personal (incluyendo los esquemas de incentivos y de remuneración variable).

El Comité de Remuneraciones y Nominaciones está constituido por al menos tres directores.

A Diciembre 2019, los directores que integraban el Comité de Remuneraciones y Nominaciones eran:

Nombre	Cargo
Eduardo Pablo Braun	Director Independiente - Presidente del comité
Julio Patricio Supervielle	Presidente del Directorio
Hugo Enrique Santiago Basso	Director

Comité House Limit de Créditos

El Comité House Limit de Créditos es la máxima instancia de decisión de las operaciones crediticias de Grupo Supervielle y de las sociedades que controla directa e indirectamente, que superen las atribuciones crediticias de cada una de ellas.

El Comité House Limit de Créditos está integrado por al menos tres directores (siendo uno de ellos el Presidente del Directorio de la Sociedad), el CEO de Banco Supervielle, el Gerente Corporativo de Riesgos Integrales de Banco Supervielle, el Gerente Corporativo de Banca Corporativa y/o el Gerente Corporativo de Finanzas y/o el Gerente Corporativo de Personas y Negocios de Banco Supervielle.

A Diciembre 2019, los directores que integraban el Comité House Limit de Créditos eran:

Nombre	Cargo
Julio Patricio Supervielle	Presidente del Directorio - Presidente del comité
Jorge Oscar Ramírez	Director, CEO
Emérico Alejandro Stengel	Director



Comité de Divulgación de la Información

El Comité de Divulgación de la Información es un órgano de Grupo Supervielle que tiene por objeto asegurar el control de oportunidad, calidad y transparencia de la información relevante de Grupo Supervielle S.A. y sus compañías vinculadas que deba ser divulgada a los tenedores de los títulos valores de la Sociedad y a los mercados donde coticen dichos títulos valores.

El Comité de Divulgación de la Información está constituido por al menos tres directores de Grupo Supervielle (entre ellos, el Presidente del Comité de Auditoría), el CEO de Grupo Supervielle, el Gerente Corporativo de Administración y Control de Gestión, el Gerente de Relaciones con los Inversores, el Gerente Corporativo de Asuntos Legales, el Gerente Corporativo de Auditoría Interna y el Contador de la Sociedad.

A Diciembre 2019, los directores que integraban el Comité de Divulgación de la Información eran:

Nombre	Cargo
Jorge Oscar Ramírez	CEO - Presidente del comité
Ricardo Enrique De Lellis	Director Independiente
Atilio María Dell'Oro Maini	Director

Comité de Inversiones Fintech

El Comité de Inversiones Fintech es el ámbito de análisis y decisión sobre la participación de la sociedad en emprendimientos fintech, productos y proyectos relacionados, incluyendo la ejecución de los presupuestos e inversiones para cada emprendimiento y el seguimiento de la evolución de los mismos.

El Comité de Inversiones Fintech está constituido por, al menos, un director y otros funcionarios de la Sociedad o de sus subsidiarias.

A Diciembre 2019, los directores que integraban el Comité de Inversiones Fintech eran:

Nombre	Cargo
Emérico Alejandro Stengel	Director - Presidente del comité

Comité de Análisis de Operaciones con Partes Relacionadas, Contrapartes Conectadas y Personas Vinculadas

El Comité de Análisis de Operaciones con Partes Relacionadas, Contrapartes Conectadas y Personas Vinculadas es un órgano de Grupo Supervielle S.A. con facultades consultivas y de supervisión, que vela porque este tipo de operaciones sean realizadas en las condiciones exigidas por la regulación aplicable, en forma transparente y respetando las mismas condiciones que las existentes para la clientela en general y de mercado. Dentro de las funciones del Comité se encuentran las de aprobar determinado tipo de operaciones, tasas de referencia y metodologías para transacciones habituales entre las compañías de Grupo Supervielle como así también las de realizar su revisión periódica.

El Comité está integrado por el CEO de Grupo Supervielle, el Presidente del Comité de Ética, Compliance y Gobierno Corporativo, los directores miembros del Comité de Auditoría, el CEO de la sociedad controlada de Grupo Supervielle involucrada en la operación, el Gerente Corporativo de Créditos, el Gerente Corporativo de Asuntos Legales, el Gerente de Compliance y el Gerente Corporativo de Riesgos Integrales.

A Diciembre 2019, los directores que integraban el Comité de Análisis de Operaciones con Partes Relacionadas eran:

Nombre	Cargo
Atilio María Dell'Oro Maini	Director
Ricardo Enrique De Lellis	Director Independiente
Eduardo Pablo Braun	Director Independiente
Victoria Premrou	Directora Independiente
Jorge Oscar Ramírez	CEO - Presidente del comité

Buenas prácticas de gobierno

Las entidades financieras se encuentran sujetas a un número importante de regulaciones fijadas por el Banco Central y otras autoridades regulatorias. Grupo Supervielle sigue las mejores prácticas globales en términos de gobierno corporativo y gestión de riesgos y cuenta con un modelo que refleja recomendaciones efectuadas por las autoridades regulatorias en dicho ámbito. Este modelo sienta las pautas que regirán el proceso de toma de decisiones del Directorio y los lineamientos de los comités.

Grupo Supervielle se rige, además, por normas internas dictadas por su Directorio que determinan los principios de acción, composición, organización, operaciones y normas de conducta, establecen criterios de independencia y funciones éticas e identifican situaciones que puedan involucrar conflictos de intereses.

Grupo Supervielle ingresó en el Nivel GC del Panel de Gobierno Corporativo de BYMA. El Panel de Gobierno Corporativo incluye a aquellas empresas ya listadas en BYMA que califican para ingresar en ese panel especial de negociación al incorporar voluntariamente prácticas de gobierno corporativo en línea con los mejores estándares internacionales y adicionales a los requeridos por la legislación argentina en la materia, mediante la adopción de un conjunto de normas que protegen aún más los derechos de los accionistas y que promueven una mejora en la divulgación de la información y en las estructuras de monitoreo y control.

Por segundo año consecutivo, BYMA incluyó a Grupo Supervielle dentro de su Índice de Sustentabilidad. El índice permite identificar y destacar a las empresas líderes en materia ambiental, social, de desarrollo sustentable y de gobierno corporativo (ESG-D, por sus siglas en inglés).



Grupo Supervielle participó del Toque de Campana por la Igualdad de Género de Bolsas y Mercados Argentinos (BYMA).

Normas de Conducta

GRI 102-25

Código de Ética

Establece los lineamientos principales de las conductas profesionales, morales y de desempeño laboral de todos los colaboradores de Grupo Supervielle, incluidos todos sus dependientes, las personas contratadas a término o que se encuentren prestando funciones en período de prueba, los miembros del Directorio, los asesores externos, los proveedores y cualquier tercero que, en virtud de la naturaleza de su vínculo con Grupo Supervielle, pueda afectar la reputación del mismo o de cualquiera de las entidades y sociedades que lo conforman.

Política de operaciones entre partes relacionadas

Define los lineamientos generales aplicables a las operaciones entre partes relacionadas, de forma tal que se celebren con transparencia, equidad e imparcialidad, se reflejen debidamente en los estados contables y se realicen bajo buenas prácticas de gobierno corporativo, en línea con los principios y valores organizacionales, el Código de Gobierno Corporativo y demás políticas impartidas por el Directorio.

Política de conflicto de intereses

GRI 102-25

Define el marco de referencia para prevenir y gestionar las situaciones de conflicto de intereses a fin de evitar o limitar sus impactos negativos en los intereses de Grupo Supervielle.

Política de regalos y viajes comerciales de clientes

Prohíbe conductas que puedan interpretarse como contrarias a nuestra cultura de integridad, que promueve el estricto cumplimiento de las leyes, regulaciones, códigos internos y buenas prácticas aplicables al sector.

Política corporativa de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo

Se basa en las leyes de prevención de lavado de dinero, financiación del terrorismo y otras regulaciones que exigen, entre otros requisitos, adoptar y hacer cumplir las políticas y procedimientos de "conozca a su cliente" e informar a las autoridades correspondientes las operaciones sospechosas.

En Grupo Supervielle contamos con una amplia gama de políticas y sistemas para garantizar una supervisión efectiva.



Normas que determinan los principios de acción, composición, organización y operaciones

GRI 102-24, 102-27, 102-28, 102-31, 102-35, 102-36

Código de Gobierno Corporativo

Formaliza y exterioriza las mejores prácticas de gobierno corporativo, basadas en estrictos estándares de información plena, eficiencia, control, ética, protección del público inversor, trato igualitario entre inversores y transparencia empresarial, a fin de crear y conservar valor para la entidad, accionistas, clientes, colaboradores y público en general.

Nominación y selección del máximo órgano de gobierno

GRI 102-24

De conformidad con lo establecido por la Ley General de Sociedades (N° 19.550), corresponde a la Asamblea Ordinaria la designación de los miembros del Directorio.

El Comité de Nominaciones y Remuneraciones tiene por cometido, entre otras funciones, asistir al Directorio en relación con el nombramiento, evaluación y compensación de los funcionarios de la Alta Gerencia.

Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno

GRI 102-27

Grupo Supervielle cuenta con programas de capacitación continua de Directores. Además, la Gerencia Corporativa de Recursos Humanos diseña e implementa anualmente el programa de capacitación y entrenamiento para la Alta Gerencia. Este programa incluye también las actividades de capacitación específica para las sociedades controladas por Grupo Supervielle.

Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno

GRI 102-28

Los accionistas de Grupo Supervielle consideran anualmente la gestión y desempeño del Directorio en ocasión de celebrar la Asamblea Ordinaria que considere las cuestiones contempladas en el artículo 234, incisos 1° y 2°, de la Ley General de Sociedades N° 19.550 y demás normas complementarias y modificatorias.

Además, los miembros del Directorio realizan autoevaluaciones periódicas de sus competencias y desempeño, así como también ejercicios de evaluación 360 grados.



Nuestras políticas y normas de conducta nos aseguran un buen gobierno corporativo a través de una gestión transparente.



Comunicación con inversores

Grupo Supervielle cuenta con un sitio web de acceso público, www.gruposupervielle.com.ar, que se actualiza periódicamente y contiene información relevante para Inversores.

Información institucional: Datos de la Sociedad, descripción de sus negocios, su estructura accionaria, sus subsidiarias y los emprendimientos de responsabilidad social empresarial, incluyendo los Reportes de Sostenibilidad.

Relación con Inversores: Aporta datos sobre la acción, kit del inversor, información financiera, calendario de noticias, eventos y presentaciones, e incluye un centro de descargas con las distintas presentaciones de resultados que realiza la Sociedad periódicamente. Además, esta sección comprende una base documental de información financiera y de los registros presentados ante la Comisión Nacional de Valores y ante la Securities and Exchange Commission.

Gobierno corporativo: Describe las prácticas de gobernanza empresarial, la composición de los comités y la Alta Gerencia, registros sobre la composición del Directorio y de las Asambleas celebradas.

Función del máximo órgano de gobierno en el Plan Estratégico de RSC

GRI 102-31

El Directorio de Grupo Supervielle aprueba el Plan Estratégico de Responsabilidad Social Corporativa.

Política de comunicación con inversores, confidencialidad y uso de información privilegiada

Ayuda a garantizar que la Compañía y el personal cumplan con determinados requisitos al establecer procedimientos y lineamientos de comunicación.

Políticas y proceso para determinar la remuneración de Directorio y Alta Gerencia

GRI 102-35, 102-36

Los miembros del Directorio perciben las remuneraciones originadas en su gestión de conformidad con los principios y límites fijados en la Ley General de Sociedades y las Normas de la Comisión Nacional de Valores (CNV). El total de la remuneración es fijado o aprobado por la Asamblea Anual Ordinaria³.

Por su parte, el Comité de Nominaciones y Remuneraciones tiene a su cargo la aprobación de los sistemas de incentivos en todas sus formas y determina, además, las políticas de remuneración fija y los sistemas de evaluación de desempeño para la Alta Gerencia y el resto del personal, excluido el Directorio.

³ Para más información sobre remuneraciones, referirse a la Memoria Anual de Grupo Supervielle.

Gestión integral de Riesgos

GRI 102-11, 102-30

Grupo Supervielle promueve una organización sólida y eficiente en la gestión de riesgos de sus sociedades controladas, marco adecuado para optimizar el uso del capital e identificar buenas oportunidades en los negocios, mercados y zonas geográficas en las que opera, procurando con ello la mejor relación riesgo-beneficio para sus accionistas.

El BCRA emitió en los últimos años lineamientos de relevancia vinculados a las buenas prácticas de gobierno societario y gestión de riesgos para las entidades financieras, las cuales han sido cumplimentadas en su totalidad por la entidad. El Directorio del Grupo entiende como una pieza clave de sus estructuras de gobierno corporativo los lineamientos y criterios para la administración integral de riesgos asumidos por sus sociedades controladas. Los riesgos a los que se expone la entidad son los típicos de la actividad de un grupo financiero, tales como el riesgo de crédito, el riesgo de mercado, el riesgo de tasa de interés, el riesgo de liquidez, el riesgo de titulización, los riesgos operacionales, de tecnología, de reputación y estratégicos.



La gestión integral de riesgos compete a toda la organización y provee el marco dentro del cual se desarrolla nuestra visión de ser una entidad innovadora y centrada en el cliente, reconocida por su forma de operar ágil, sencilla y cordial, con una cultura robusta en materia de riesgos.

Banco Supervielle se adhirió al Protocolo de Finanzas Sostenibles en el país, con el objetivo de comenzar a construir una estrategia de finanzas sostenibles en la industria bancaria. El Protocolo, que identifica la sostenibilidad como guía para el sector financiero, busca facilitar y fomentar en entidades financieras de Argentina la implementación de las mejores prácticas y políticas internacionales que promuevan una integración entre los factores económico, social y ambiental, para encaminarse hacia un desarrollo sostenible de la industria financiera. Se trata de un acuerdo marco que representa un punto de partida para la creación de modelos de negocios de triple impacto, procurando no sólo ser rentables, sino también generar impacto social y cuidar el ambiente, garantizando la sostenibilidad en el largo plazo.



Gobierno de Riesgos

Con la apertura del capital accionario de Grupo Supervielle al mercado de capitales en 2015, el Directorio definió un nuevo modelo de gobierno corporativo a nivel de Grupo Supervielle para asegurar una

correcta alineación de la gestión de las diferentes unidades de negocio a un entorno de controles y riesgos de estándares internacionales.

Chief Executive Officer (CEO)

Su rol está orientado a asegurar que las diferentes compañías de Grupo Supervielle funcionen de manera coordinada, sinérgica y eficiente, aplicando los lineamientos estratégicos definidos para cada uno de los negocios.

Chief Financial Officer (CFO)

Reporta en forma directa al CEO y al Presidente de Grupo Supervielle, a los efectos de asegurar un adecuado marco de control por oposición a la gestión, así como también de ejercer todas las dimensiones de rendición de cuentas a los actuales y nuevos accionistas que derivan de la condición de empresa pública.

Chief Risk Officer (CRO)

El CRO del Grupo tiene a su cargo la Gerencia Corporativa de Riesgos con reporte directo al Directorio de Grupo Supervielle y a su vez al Directorio de Banco Supervielle, dado que también cumple la función de CRO del banco. De esta manera, se cumple la premisa de un buen gobierno corporativo de separar la gestión de los negocios de la gestión de los riesgos.

Principios corporativos para la Gestión de Riesgos

Conforme con los lineamientos establecidos por el BCRA para la gestión integral de riesgos y el gobierno societario, las principales subsidiarias reguladas de Grupo Supervielle, Banco Supervielle y Cordial Compañía Financiera vienen trabajando en los últimos años en un amplio programa de gestión integral de riesgos, incorporando las novedades en materia normativa local y atento a los lineamientos que en la materia recomienda el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea.

Cinco principios generales sobre los que se sustenta la gestión integral de riesgos:

- 1 Independencia de la función de control de riesgos respecto del negocio y de la gestión.
- 2 Control y gestión de riesgos integrada en una estructura corporativa altamente profesional.
- 3 Toma de decisiones en un ámbito colegiado con fuerte involucramiento de la Dirección y la Alta Gerencia.
- 4 Riesgos encuadrados en el apetito de riesgo definido por el Directorio y continuamente monitoreados.
- 5 Clara definición de atribuciones y control centralizado de los riesgos.

Gestión de Riesgos 2019

La Gerencia Corporativa de Riesgos Integrales de Banco Supervielle, que en 2017 amplió el espectro de temas bajo su responsabilidad con la concentración de todos los aspectos vinculados a la gestión de riesgos a nivel consolidado, se divide en tres gerencias ejecutivas:

- **Gerencia Ejecutiva de Riesgos Financieros:** Encargada de la gestión de los riesgos de mercado, estructural de balance (tasa de interés y liquidez) y titulación. Asimismo, es el área encargada de recolectar y dar forma al informe de autoevaluación de capital.
- **Gerencia Ejecutiva de Riesgos de Crédito y Stress Test:** Encargada de la gestión del riesgo de crédito, incluye dentro de sus principales funciones las siguientes: desarrollo de los modelos de scoring y rating de Grupo Supervielle, estimación de parámetros PD, EAD y LGD y seguimiento / revisión del portfolio crediticio. Es también responsable de la ejecución del programa de pruebas de estrés integrales, la implementación de modelos de rentabilidad ajustada al riesgo, el cálculo de previsiones por riesgo de incobrabilidad, cargos contables, control de relaciones técnicas de graduación y fraccionamiento crediticio, entre otros, en Grupo Supervielle.

- **Gerencia Ejecutiva de Riesgos No Financieros:** A cargo de la gestión de los riesgos operacional, tecnológico, socioambiental, reputacional y de proveedores. La Gestión del Riesgo Operacional y Tecnológico es el proceso que lleva a la identificación, análisis, evaluación, medición, mitigación y monitoreo de dichos riesgos, considerando que los mismos son inherentes y afectan potencialmente tanto a los procesos de negocio, de tecnología y de seguridad de la información, así como a sus activos de información relacionados. Por otra parte, la gerencia cuenta con la función de velar por la continuidad del negocio para que dicha gestión sea permanente y conducida metodológicamente, colaborando y dando soporte a las áreas de negocio para el cumplimiento del Programa de Continuidad del Negocio.

En 2019, la Gerencia de Riesgos No Financieros ha sumado las funciones de gestión integral de fraudes y controles internos. A su vez, ha continuado con el programa de implementación de la gestión de riesgos no financieros en el resto de las empresas del Grupo.



Ética y Conducta

Grupo Supervielle cuenta con un Código de Ética que establece un marco de referencia de las conductas corporativas tanto para empleados como para proveedores, clientes y cualquier tercero que, en virtud de la naturaleza de su vínculo con Grupo Supervielle, pueda afectar la reputación del Grupo o de las empresas subsidiarias.

La Gerencia Corporativa de Auditoría Interna, que es independiente, tiene por objeto la evaluación de las distintas áreas y actividades de Grupo Supervielle para informar sobre su adecuado funcionamiento y promover mejoras oportunas para la protección del patrimonio y la optimización de recursos disponibles, además del cumplimiento de leyes, regulaciones y normas.

Línea Ética GRI 102-16, 102-17, 205-3, 406-1

Con la misión de propiciar una cultura de integridad y velar por el cumplimiento del Código de Ética, la Gerencia de Compliance tiene a su cargo la administración de la Línea Ética, gestiona todas las denuncias ingresadas y puede establecer sanciones a los denunciados conforme los procedimientos vigentes.

⁴ Se recibió una denuncia por discriminación y el área de RRHH realizó el seguimiento concluyendo en una desestimación de la denuncia por no considerarse un acto de discriminación. A los efectos de la conceptualización del término discriminación, entendemos que se debería seguir lo dispuesto por la Ley 23.592. En tal sentido, según la mencionada norma “discriminar es impedir, obstruir, limitar o menoscabar el pleno ejercicio de los derechos y

Todos los empleados reciben una inducción sobre el Código de Ética en su primer día de trabajo y capacitaciones sobre actualizaciones, cuando existen.


La Línea Ética de Grupo Supervielle es un canal de comunicación para clientes, proveedores y empleados que permite denunciar todo hecho irregular que incumpla una norma interna, especialmente el Código de Ética y el Programa de Integridad para la Prevención de la Corrupción. Se garantiza la confidencialidad de la información brindada, el anonimato de los denunciantes y el derecho a defensa de las personas denunciadas.

Las denuncias son recibidas por la Gerencia de Compliance y derivadas a las áreas correspondientes para su tratamiento. Se consideran denuncias relevantes, entre otras, aquellas que tienen que ver con apropiación o uso indebido de los recursos de Grupo Supervielle, fraude/manipulación en ventas, corrupción, mal manejo de información confidencial, acoso y malos tratos.

La Gerencia de Compliance informa el resultado de las investigaciones y de las decisiones adoptadas al Comité de Ética, Compliance y Gobierno Corporativo.

garantías de una persona utilizando como pretexto su género, etnia, creencias religiosas o políticas, nacionalidad, situación social o económica, orientación sexual, edad o caracteres físicos, entre otras condiciones, que pueden ser variables”.

⁵ En la temática de Fraude, Grupo Supervielle toma la definición del ACFE (<http://www.acfe.com/>). En la misma, fraude reconoce 3 tipologías:



En 2019, el Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible (CEADS) distinguió a Grupo Supervielle por la contribución de la política de Compliance al ODS 16 “Paz, Justicia e Instituciones Sólidas” gracias a nuestra iniciativa “Plan integral de mejora de la calidad de venta”. Esta iniciativa establece las bases de una adecuada y transparente comercialización de los productos y servicios de Grupo Supervielle.

Denuncias en la Línea Ética

Durante 2019, se recibieron 93 denuncias y todos los casos fueron tratados siguiendo los procedimientos aplicables.

- No hubo casos de discriminación⁴.
- No hubo casos de corrupción denunciados⁵.

1. Fraude ocupacional
2. Fraude en los estados contables
3. Corrupción, entendiéndose como tal el pago de sobornos, coimas, dadas, etc., a funcionarios públicos para obtener beneficios personales o en nombre de la institución a cambio de contratos, servicios, etc.

Compliance

GRI 102-16, 419-1

Trabajamos para profundizar la cultura de integridad de Grupo Supervielle:

Se incorporó al Código de Ética la actuación responsable en redes sociales por parte de los empleados.

Se comenzó a trabajar en un Risk Assessment Regulatorio para mapear y autoevaluar las obligaciones normativas aplicables a Grupo Supervielle con el fin de dar cumplimiento a las mismas.

Continuamos trabajando en el programa de mejora de la calidad de ventas, implementado durante 2018.

Durante el período 2019 no se registró ningún incumplimiento de leyes y normativas en los ámbitos social y económico.

Se introdujeron modificaciones a la Política de Compras, a la Política de Análisis de Operaciones con Vinculadas y se mejoró la implementación del Programa de Integridad para la Prevención de la Corrupción.

Capacitaciones del Campus Virtual:

**Curso Código de Ética:
3.405 graduados**

**Compliance | Misión
y Buenas Prácticas:
373 graduados**

Se lanzaron nuevas capacitaciones a través de e-learning en el Campus Virtual y videos.

Se realizaron capacitaciones presenciales en Compliance y Buenas Prácticas en la División Consumo.

**Fuga de Información,
prevención y consejos:
660 graduados**

**Prevení el Lavado de
Activos y el Financiamiento
al terrorismo (PLDFT):
695 graduados**

Anticorrupción

GRI 205-2, 205-3

Nuestro propósito contra la corrupción es el compromiso sostenido con el fomento de una cultura de integridad que promueva el estricto cumplimiento de las leyes, regulaciones, códigos internos y buenas prácticas aplicables al sector, exigiendo a nuestros colaboradores honestidad y transparencia en su relación con la Administración Pública, con el fin de prevenir cualquier acto que pueda ser entendido como un acto de cohecho, tráfico de influencias o cualquier forma de corrupción, estableciendo tolerancia cero para este tipo de comportamientos.

En el marco del compromiso con la lucha contra la corrupción, Grupo Supervielle posee un programa de prevención de la corrupción que consiste en un conjunto de acciones, mecanismos y procedimientos internos de promoción de la integridad, supervisión y control, orientados a prevenir, detectar y corregir irregularidades y prevenir las conductas punibles.

Guía nuestras prácticas:

- Resguardar la buena reputación y competitividad.
- Prevenir los incumplimientos de regulaciones y normas internas y mitigar el riesgo de sanciones.
- Dar cumplimiento a la FCPA (Foreign Corrupt Practices Act) y la Ley de Responsabilidad Penal para Personas Jurídicas -leyes anticorrupción-, que requieren la implementación de nuestro **Programa de Integridad**.

El Programa de Integridad está compuesto por:

- Políticas de Integridad que previenen la comisión de delitos y conductas impropias. Entre ellas se encuentran el Código de Ética, la Política de Regalos y Viajes Comerciales de Clientes, la Política de Aportes a Partidos Políticos y la Política de Donaciones.
- Pautas de actuación frente a terceros. Reglas y procedimientos específicos para prevenir ilícitos en el ámbito de concursos y procesos licitatorios, en la ejecución de contratos administrativos o en cualquier otra interacción con el sector público/ Debida Diligencia de Terceros Intermediarios.
- Capacitaciones.
- Investigaciones internas. Línea Ética y Valores.
- Controles contables.



Durante 2019, el 100% de los directores y síndicos fueron capacitados en prevención de lavado de dinero.

Certificación Ley SOX

Dada su condición de emisor extranjero ante la Securities and Exchange Commission, Grupo Supervielle generó la Gerencia SOX que reporta directamente al CFO de Grupo Supervielle para asegurar la alineación a los criterios establecidos en el "Marco de Control Interno" emitido por el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission ("COSO Report") y cumplir con las exigencias de las secciones 302, 404 y 906 de la Ley Sarbanes Oxley (SOX). Al cierre del año 2019 no se habían reportado deficiencias de controles materiales que ameriten ser informadas en el Comité de Auditoría Interna y por consiguiente en los reportes contables emitidos ante la SEC.



Liderazgo

Sabemos dónde ir

Lideramos

con el ejemplo y soñamos en grande, capacitando y desarrollando a nuestros equipos para superar nuestras propias metas.

17

horas
es el promedio de horas de capacitación por empleado



Nueva licencia
de paternidad de 30 días corridos

200

capacitaciones
online en Campus Virtual y 34.229 capacitaciones completadas

Capacitación

GRI 404-1

En Grupo Supervielle buscamos brindar herramientas acordes con los objetivos estratégicos, a través de diferentes programas de formación adaptados a las necesidades de nuestros colaboradores y de cada área y función.

Todos los años hacemos un relevamiento de necesidades de capacitación en función de los objetivos de la organización, los requerimientos específicos de las áreas y los proyectos en curso. Los focos de capacitación en 2019 fueron conocimientos técnicos, herramientas de gestión de equipos y personales, normativa obligatoria, desarrollo de idioma y nuevas modalidades de organización del trabajo.

En el marco de nuestra transformación digital, se impulsó la formación de células de trabajo bajo el formato Scrum, contemplando la adquisición de conocimientos para acelerar los procesos de cambio.

En 2019 lanzamos el Campus Virtual que permite que el total de la nómina de empleados acceda a capacitaciones variadas según su curiosidad y voluntad, democratizando el aprendizaje y favoreciendo espacios de autodesarrollo.

- **200** cursos online
- **2.381** colaboradores realizaron cursos online
- **34.229** cursos completados

	Empleados capacitados
Banco Supervielle	3.354
Cordial Compañía Financiera	579
Tarjeta Automática	748
MILA	34
Espacio Cordial	65
Supervielle Seguros	2
SAM	1
InvertirOnline	84

Un lugar en donde crecer

El liderazgo se alcanza desarrollando el talento de los que componemos Grupo Supervielle. Formar a cada uno de nuestros colaboradores es vital para continuar en la senda del desarrollo y la superación.

Inversión en formación

GRI 404-1

96 %
de los empleados de Grupo Supervielle recibieron algún tipo de capacitación

4.867
empleados

17,25
horas promedio de capacitación por empleado capacitado

\$53,5 millones
Inversión total en capacitaciones

87.531
horas de capacitación totales

\$10.987
Inversión por empleado capacitado

14,53
horas promedio de capacitación mujeres

14,49
horas promedio de capacitación staff

30,67
horas promedio de capacitación mandos medios

46,38
horas promedio de capacitación alta gerencia

20,25
horas promedio de capacitación hombres



Principales capacitaciones



Becas

Apoyamos el desarrollo de empleados del banco en su formación directiva, gerencial, de negocios o aquella focalizada en alguna temática específica y relacionada con la industria.



Normativa Obligatoria

Capacitamos en las últimas novedades normativas aplicables a nuestro negocio: Normas NIIF, Prevención de Lavado de Dinero y Normas SOX, entre otras.



Programa de Coaching para la Red

Dirigido a los líderes de nuestras redes comerciales: Responsables Operativos y Tesoreros. Cubrimos el 100% de los roles de liderazgo en la Red de Sucursales y Centros de Servicios.



Construcción de Equipos

Trabajamos continuamente en la creación de vínculos que empoderen el trabajo diario con herramientas de coaching y actividades de integración, comunicación y cooperación.



Programa de Capacitación para Alta Gerencia

Capacitamos a las líneas gerenciales para pensar en nuevas, mejores y diferentes maneras de llevar adelante proyectos estratégicos. El trabajo es interdisciplinario y apunta a un objetivo común.



Programa de Desarrollo de Líderes

Acompañamos a nuestros líderes a repensar paradigmas a través de coaching y luego ponemos en práctica las nuevas capacidades para aplicarlas al proyecto de Transformación Digital.



Talleres de Feedback y Gestión de Desempeño



Riesgos y Créditos

Dirigido a Gerentes Ejecutivos, Comerciales y Analistas de Créditos y Riesgos, se trabaja en temáticas relacionadas con análisis crediticios, balances y estados financieros.



Modelo de Gestión Comercial

Hacemos foco en el fortalecimiento de habilidades en ventas, planificación, seguimiento y en el establecimiento de mejores modelos de gestión.



Inglés



Metodologías Ágiles

Incorporamos una nueva metodología de trabajo que nos permite ser más ágiles y sencillos, bajar el tiempo de go-to-market y acelerar cambios y correcciones.

Desarrollo y gestión del desempeño

GRI 404-3

Evaluaciones de desempeño

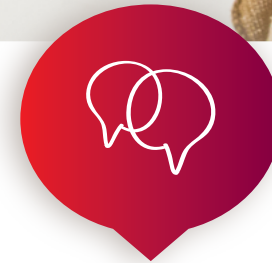
La evaluación de desempeño es una herramienta que les permite a nuestros colaboradores identificar sus fortalezas y debilidades. Buscamos que las evaluaciones de desempeño sean una instancia en la que cada colaborador pueda trabajar junto a sus líderes sobre sus objetivos y competencias.

En el período se realizaron **4358 evaluaciones de desempeño en Grupo Supervielle.**

"Conversaciones que importan"

En Banco Supervielle hacemos foco en la importancia de conversar fluidamente con tu jefe, tu equipo, con tu par, con áreas transversales, proponiendo conversaciones que agreguen valor a tu desarrollo en línea con el core del negocio.

Realizamos 39 talleres dirigidos a nuestros líderes y 10 talleres abiertos a todos los colaboradores, con foco en la generación de diálogo que acompañe el desarrollo de las personas y, por consiguiente, de los equipos.



Nuestro objetivo del año fue compartir herramientas y conceptos y generar conciencia de la importancia de que sucedan conversaciones ricas en contenido, desde donde se construya confianza en los equipos y se impulse el autodesarrollo.



Comunicación interna

Creamos la **Newsletter** semanal con las 5 noticias más importantes de la semana, generando un aumento en la apertura de nuestros correos cercano al 60% promedio de apertura anual.

Lanzamos la campaña anual de transformación digital presentando la metodología agile: los roles y procesos, los protagonistas y los proyectos que están llevando las células.

Lanzamos el **Programa de Influencers** interno y les contamos a nuestros colaboradores a quiénes seguir en Yammer según sus funciones.

En la serie documental para LinkedIn **"Surfers de la Transformación"** nuestros equipos contaron cómo se vive la transformación digital desde adentro.

Lanzamos el **Campus Virtual**.

Yammer
Pasamos del 35% de usuarios participantes en 2018 a 53% de usuarios participantes en 2019.

Realizamos una campaña con videos de entrevistas a colaboradores en donde ellos nos compartieron sus prácticas de liderazgo y por qué eligen trabajar en Supervielle.

Líderes del banco nos contaron sus errores y sus aprendizajes en la activación **"OOPS!"**

Financiamiento al consumo

En CCF y TA promovimos la participación activa de todos los colaboradores en la intranet **Mundo Cordial**.

En diciembre lanzamos **Workplace** para unir a toda la división consumo en la misma herramienta de comunicación digital interna.

Tiene su propio muro social **WIKI.IOL** que cuenta con secciones para la documentación que requiere cada área, fotos de eventos, actividades de integración, reconocimientos, acciones de las campañas de donación y festejo de días especiales.

InvertirOnline

StarMeUp
Pasamos de 35% de usuarios participantes en 2018 a un 45% en 2019

14.195 estrellas en Grupo Supervielle

Fuimos reconocidos como caso de éxito por Globant por nuestro uso de StarMeUp y por Microsoft por el uso y crecimiento que tuvimos en Yammer.

Banco Supervielle

Libertad sindical

GRI 102-41

En Grupo Supervielle respetamos los derechos individuales, colectivos y sindicales reconocidos por la Constitución Nacional y, en especial, por los Convenios de la Organización Internacional del Trabajo.

Todas las empresas de Grupo Supervielle ponen en práctica políticas que respetan las libertades individuales y colectivas de sus trabajadores. En particular, mantenemos un diálogo abierto y constructivo con estas organizaciones sindicales que representan a los trabajadores de las distintas empresas. En este contexto, a lo largo del período se han negociado y firmado distintos convenios colectivos.

Porcentajes sobre el total de colaboradores cubiertos en los acuerdos de negociación colectiva y afiliaciones de defensa de intereses a nivel nacional o internacional, por empresa:

- Banco Supervielle: Convenio Bancario **99,63%**
- Cordial Compañía Financiera: Convenio de Empleados de Comercio **42,92%**
- Tarjeta Automática: Convenio de Empleados de Comercio **95,02%**
- MILA: Convenio de Empleados de Comercio **56,25%**
- Espacio Cordial Servicios: Convenio Bancario **99,16%**
- Supervielle Seguros: Convenio de Seguros **94,26%**
- Supervielle Asset Management **0,00%**
- InvertirOnline: Convenio de Empleados de Comercio **28,17%**
- Grupo Supervielle **0,00%**

Existen representantes gremiales en los tres niveles:

Delegados de base

Integrantes de seccionales

Integrantes de Secretariado Nacional



Beneficios

GRI 401-2, 401-3

En Grupo Supervielle buscamos que los beneficios que ofrecemos hagan una diferencia en la calidad de vida de nuestros colaboradores y la de su grupo familiar. Es por eso que pensamos en beneficios para todos los ámbitos que impactan en la vida de una persona, desde su salud y su bienestar físico, a su economía y la planificación de su futuro.

Todos los colaboradores de Grupo Supervielle, tanto los contratados a través de acuerdos full-time como los que trabajan part-time, gozan de los mismos beneficios.

Tu salud

- Licencia de paternidad extendida a 30 días corridos.
- Programa de salud corporativo
- Consultorio y cobertura de emergencia médica
- Vacunación in-company
- Viernes flex - Día de verano
- Días adicionales de vacaciones

Tu futuro

- Apoyo económico y kits escolares para hijos
- Colaboración económica para casamiento y nacimiento
- Descuentos con instituciones educativas
- Colaboración económica para nacimiento

Tu economía

- Préstamos con tasas preferenciales
- Bonificaciones en seguros
- Tipo de cambio preferencial
- Club La Nación

Licencia de paternidad

Creemos firmemente en el acompañamiento de nuestros colaboradores en los momentos más importantes de sus vidas y por eso extendimos la licencia por paternidad a 30 días corridos.

Tu bienestar

- Deportes y convenios con gimnasios
- Lactancia
- Estacionamiento para bicicletas

Semana de la Salud

Destinamos una semana para que nuestros empleados puedan visitar diferentes stands de salud:

- Stand para chequeos clínicos express
- Stand de nutrición
- Stand de vacunación antigripal
- Stand de estudio de la pisada
- Taller de mindfulness
- Stand de masajes express

Gympass

Destinada a nuestros empleados y su grupo familiar, esta plataforma es facilitadora de miles de gimnasios alrededor del país con un 70% de descuento.

	Empleados que han tenido derecho a permiso parental		Empleados que han regresado al trabajo en el periodo posterior al permiso parental	
	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES
Banco Supervielle	70	46	70	43
Cordial Compañía Financiera	13	3	12	3
Tarjeta Automática	23	-	23	-
MILA	1	-	1	-
Espacio Cordial	4	1	3	1
Supervielle Seguros	4	-	4	-
SAM	-	-	-	-
InvertirOnline	1	-	1	-
Grupo Supervielle	1	-	1	-

Business partner

El Business Partner es un socio estratégico cuyo rol es garantizar la correcta implementación de políticas y prácticas de recursos humanos a través de acciones orientadas a construir equipos, incentivar conversaciones que fomenten el liderazgo, la colaboración y la construcción de un buen clima de trabajo.

En Grupo Supervielle contamos con un equipo de 12 Business Partners en la División Banco y 5 en la División Consumo y cada uno tiene asignadas distintas áreas de negocios.

Acciones en Banco Supervielle

- **480** visitas a sucursales de servicios
- **45** participaciones de staff de áreas comerciales
- **420** participaciones en reuniones con áreas staff

Con el fin de acompañar el proceso de transformación de Banco Supervielle, dos coaches internos que complementan el equipo de BPs abordaron temáticas fundamentales para una cultura ágil. Dictaron en total 586 horas de capacitación, en donde participaron 300 personas de áreas centrales y 765 personas de áreas comerciales. Los talleres incluyeron gestión del cambio, liderazgo transformacional, encuentros de integración y construcciones de equipos.

Acciones en CCF, TA, MILA, Espacio Cordial y Supervielle Seguros

- **32** visitas a sucursales y tiendas de CCF & TA.
- **10** visitas a fuerza de ventas previsional (Supervielle Seguros y Espacio Cordial).
- **105** encuentros online para equipos.
- **39** reuniones "Expandí tus Habilidades", en las que se abordaron las principales consultas sobre los procesos de RRHH (manual del líder, charlas de clima, entre otros).
- **13** encuentros de desayunos o meriendas "Conocernos+".
- **39** encuentros online para todo el país con Gerentes Ejecutivos y RRHH.
- Reuniones individuales con el objetivo de conocer a los colaboradores y fortalecer el vínculo con su referente de Recursos Humanos. Es un espacio en el que se escuchan inquietudes, se resuelven dudas y se impulsan el crecimiento y el desarrollo profesional.
- "Programa de líderes de cobranzas": creado con el objetivo de mejorar el trabajo en equipo y potenciar las habilidades de liderazgo en el área.



ACCIONES EN IOL

- Se acompañó a líderes y sus equipos en los desafíos de expansión y crecimiento que tiene InvertirOnline en el 2020.
- Se redefinió la estrategia de RRHH y se inició el proyecto de rediseño de marca empleadora.
- Se realizó un diagnóstico de cultura de la organización para comprender sus ejes culturales y diseñar juntos la nueva cultura organizacional de IOL.

Innovación

Cambiamos con ideas

Buscamos
mejorar la experiencia de nuestros clientes siendo flexibles y abiertos, mirando al futuro sin descuidar nuestro presente.



Comenzamos
a trabajar con la metodología Ágil en nuestro proceso de TRANSFORMACIÓN DIGITAL



Lanzamos
la App Supervielle Jubilados a través de la cual el cliente puede dar fe de vida con una selfie

IOL habilitó la operatoria de compra/venta de dólares a todos sus clientes los 7 días de la semana, las 24 horas a través de DólarIOL.

Transformación digital

El futuro de los servicios financieros está marcado por un proceso de transformación hacia un modelo de negocios digitales, a través del cual nuestros clientes pueden acceder a nuestros servicios en cualquier momento y desde cualquier lugar.

La innovación puede venir tanto del lado de los nuevos negocios como de los procesos, las tecnologías y hasta el modo de trabajo. En Grupo Supervielle nuestro interés por la innovación nos lleva a trabajar en todos estos aspectos.

#TransformarseEsSupervielle

A fines de 2018 iniciamos en Banco Supervielle un ambicioso proceso de transformación digital con el objetivo de rediseñar las experiencias de nuestros clientes e impulsar una mayor digitalización. Este programa de transformación digital, llamado #TransformarseEsSupervielle, busca al mismo tiempo contribuir al logro de los objetivos estratégicos de crecimiento, fondeo y eficiencia que el banco ha definido para los próximos años.

Desde sus inicios, el programa de transformación ha pasado por distintas etapas, incluyendo priorización, diseño, implementación y consolidación. Durante la etapa de priorización, el equipo de liderazgo del banco alineó las experiencias del cliente prioritarias que serían foco del rediseño y la digitalización.

Se definieron cinco prioridades:

- **Onboarding Individuos:** el proceso de *onboarding* de individuos.
- **Rutina Individuos:** las transacciones de rutina de clientes individuos.
- **Rutina Jubilados:** las transacciones de rutina de clientes jubilados.
- **Rutina Empresas:** los principales productos transaccionales de empresas.
- **Onboarding Empresas:** el rediseño del proceso de *onboarding* para empresas.

Una vez alineadas estas prioridades, el equipo de liderazgo del banco organizó equipos ágiles para trabajar primero en el diseño de las nuevas experiencias digitales, para lo cual se procedió a un relevamiento de los principales puntos de dolor de nuestros clientes en relación con estas

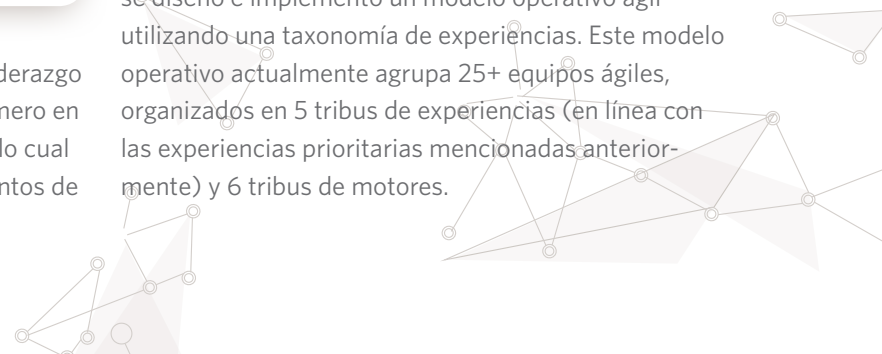
Las necesidades de nuestros clientes impulsan nuestra transformación.

experiencias, y luego en la implementación de mejoras que permitieran resolver los puntos de dolor identificados y capturar oportunidades de negocios.

Algunos de los resultados alcanzados por estos equipos ágiles incluyen:

- **Onboarding Individuos:**
 - Plataforma de autogestión
 - *Onboarding* Plan Sueldo
- **Rutina Jubilados:**
 - App Supervielle Jubilados
 - Biometría
- **Rutina Individuos:**
 - Blanqueo de PIN
 - Gestión de reclamos
- **Rutina Empresas:**
 - E-cheq

En paralelo con el rediseño de experiencias del cliente, el banco ha promovido una acelerada adopción de metodologías ágiles. Para lograr transformar a Banco Supervielle en una organización centrada en el cliente se diseñó e implementó un modelo operativo ágil utilizando una taxonomía de experiencias. Este modelo operativo actualmente agrupa 25+ equipos ágiles, organizados en 5 tribus de experiencias (en línea con las experiencias prioritarias mencionadas anteriormente) y 6 tribus de motores.





Se definieron seis motores:

- Canales
- Datos
- Créditos
- Plataformas
- Cobranzas
- Procesos

Algunos de los resultados alcanzados por los equipos ágiles que componen las tribus de motores incluyen:

- **Canales:**
 - Online Banking Empresas
- **Cobranzas:**
 - Automatización de la gestión de cobranzas, a partir de la herramienta Emerix
 - Gestión proactiva y dinámica de la cartera de créditos

Adicionalmente, este modelo operativo ágil está sustentado sobre capacidades transversales críticas que aseguran el desarrollo de mejores prácticas y la coordinación del trabajo realizado en distintos equipos ágiles. Hasta el momento, se han formalizado cuatro transversales, Agilidad, Arquitectura

de TI, Desarrollo de TI y Experiencias del Cliente. En los próximos meses el banco continuará fortaleciendo capacidades críticas para el éxito en un entorno digital, como son UX/UI (experiencia del usuario /interfase de las aplicaciones), marketing digital, analítica avanzada, entre otros.

Los resultados alcanzados hasta el momento son promisorios y evidencian el impacto que ha tenido la adopción de metodologías ágiles dentro de la organización. En los próximos meses, los equipos continuarán trabajando para rediseñar experiencias que permitan satisfacer mejor las expectativas de nuestros clientes, en un entorno cada vez más digital.

Nuevas experiencias digitales

Onboarding Individuos

- Una plataforma desarrollada como un canal personal y de autogestión 100% digital.
- Permite vincular clientes en minutos y sin necesidad de concurrir a una sucursal, entregando mayor comodidad y rapidez.
- La plataforma valida identidad a través de herramientas biométricas para controles de seguridad y puede accederse tanto desde una PC como desde el teléfono celular.

Onboarding Plan Sueldo

- Altas masivas de plan sueldo desde Home Banking Empresas: les permite a las empresas unipersonales o jurídicas la administración autónoma de su nómina de empleados (firma de convenio, alta de nóminas, baja de empleados, administración y consulta).
- Es libre de papel¹, mejorando al máximo la experiencia del cliente.
- Automatización del pago de haberes en forma online (pago inmediato o pago diferido) en cuentas Banco Supervielle y, en el futuro, en cuentas de otros bancos. Este proceso tiene además varios controles automáticos como parte de los servicios brindados a las empresas.

5.000 clientes fueron originados por los diferentes canales de *onboarding* en los últimos meses de 2019.

¹ El cliente solo firma 1 hoja.

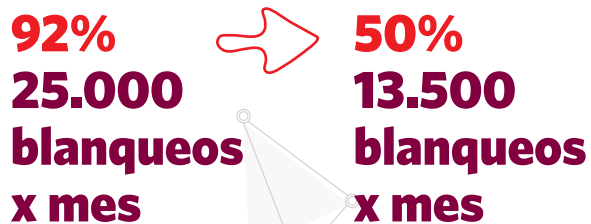
Blanqueos de PIN de tarjetas de débito

En Abril 2019, el 92% de las claves de tarjetas de débito se blanqueaba en forma presencial en las sucursales. Se hacían aproximadamente 25.000 blanqueos mensuales presenciales.

El equipo de transformación digital se enfocó en habilitar y potenciar más canales digitales y automáticos y hoy los clientes pueden blanquear su pin por:

- Banca telefónica automática (se habilitó a todos los clientes con tarjeta de débito con chip).
- Mobile (se mejoró UX y se aceleró la adopción).
- Home Banking (banners explicativos para acelerar adopción).
- Tótems Anses (segmentos Previsional y Plan Sueldo Público).
- CRM, se mejoró el proceso para que aquellos clientes que no pueden blanquear su PIN por otros canales tengan una mejor experiencia.

A Diciembre 2019 la adopción de estos canales ya había permitido reducir a menos del 50% las transacciones presenciales y se sigue mejorando mes a mes.



Biometría

Fuimos el primer banco en utilizar la tecnología biométrica para agilizar los servicios de identificación de nuestros clientes adultos mayores. Hoy somos el primer banco en llevar esta tecnología a los cajeros automáticos.

La caja rápida es un dispensador de dinero que se vale de la identificación biométrica y no requiere del uso de la tarjeta para retirar dinero.

Terminamos el año con al menos dos cajas rápidas por cada sucursal abocada al pago de beneficios previsionales.

La tecnología biométrica también la usamos en la registración del rostro para el ingreso en las aplicaciones móviles de personas y negocios que lanzamos en 2018.

¿Cómo registrarme?

Sólo deberás tomar fotos de:

1) Frente de tu DNI



2) Dorso de tu DNI



3) Tu cara



App Supervielle Jubilados GRI FS14

Supervielle Jubilados se suma como un nuevo canal innovador y único en el mercado para facilitar la gestión de la fe de vida (supervivencia) de nuestros clientes, para que no tengan la necesidad de ir a la sucursal para hacerlo.

- Es un servicio exclusivo para jubilados de Banco Supervielle que puede utilizarse en cualquier momento y en cualquier lugar.
- La aplicación incluye una solución de reconocimiento facial que identifica al cliente y permite que pueda dar su fe de vida con una selfie.
- También implica ventajas para sus apoderados, ya que si los titulares realizan la misma solos o con la ayuda de éste, no será necesario que el apoderado vaya en forma presencial a la sucursal para tramitar la supervivencia.
- La app salió a mediados de octubre y ya en diciembre teníamos 39.547 clientes registrados.
- La app se construyó con un equipo de trabajo en el que participaron especialistas en UX (user experience), procesos y desarrollo, entre otros.

E-cheq

E-cheq o cheque electrónico es un nuevo desarrollo del banco que ofrece la posibilidad de emitir, endosar y custodiar cheques electrónicos a través de nuestros portales Home Banking. Es tanto para clientes Empresas como para Individuos.

- Banco Supervielle fue uno de los dos primeros bancos del mercado en ofrecer el servicio con todas las funcionalidades activas.
- Permite emisión, endoso, custodia y depósito. Próximamente ofreceremos la opción de emisión masiva o por lotes y el descuento de E-cheq a nuestros clientes.
- Mejora el proceso de administración, procesamiento y pago de cheques, reduciendo a cero los problemas de rechazos y los riesgos de fraude.
- Es un producto/medio de pago para todos los clientes que poseen cuenta corriente. Clientes con caja de ahorro pueden ser beneficiarios.
- Se pueden endosar hasta 99 cheques por vez.
- A diferencia de una transferencia, el E-cheq permite mantener el valor de título ejecutivo, emitir pagos con fecha diferida vía Home Banking y brindar a las empresas una alternativa válida para cancelar facturas electrónicas de crédito.
- Entre Agosto y Diciembre 2019 se operaron en el sistema financiero 27.646 E-cheq por aproximadamente \$8.804 millones.

El banco fue convocado a la Mesa de Innovación del BCRA para presentar E-cheq. También ha realizado desayunos de capacitación en CABA y Mendoza con el propósito de lograr un impulso mayor en la adopción de este producto por parte de potenciales usuarios.

Nuevos motores

Cobranzas

Automatización de la gestión de cobranzas a partir de la herramienta Emerix

El objetivo fue desarrollar la herramienta y las estrategias necesarias para permitir y potenciar el proceso de recupero de créditos. Se trabajó en varios puntos:

- desarrollo de un simulador de refinanciamientos de dos meses que permitió aumentar el 66% de volumen de altas de refinanciamientos versus las anteriores herramientas,
- automatización de rendiciones de pagos de proveedores externos, con una reducción del 30% de carga operativa y mejoras de trazabilidad y transparencia en el proceso,
- mejora de infraestructura y procesos de alimentación con nuevas tecnologías.

Gestión proactiva y dinámica de la cartera de créditos

- Se asignó a proveedores de mora temprana en función de sus logros y evolución mensual.
- Se extendió el cierre por mora para los clientes que no acreditan haberes en el banco hasta 150 días. Se logró incrementar el porcentaje de recupero y la cantidad de clientes regularizados extendiendo la gestión de mora.
- Se implementaron acciones preventivas para el subsegmento ex Jubilados (clientes que dejaron de acreditar su haber jubilatorio en el banco), entendiendo que parte de la mora se debe a desconocimiento de las formas de pago al dejar de acreditar en el banco.
- Se desarrolló un nuevo canal de pago para el subsegmento ex Jubilados.
- Se armaron scripts de gestión para permitir llegar de la mejor manera posible a cada tipo de segmento, cuya correcta utilización logra una mejora en las negociaciones y favorece el cumplimiento de las promesas de pago.



Tarjeta Walmart app

Durante el 2019 se trabajó en la mejora de la aplicación de la Tarjeta Walmart. Además de la información que ofrecía, se hizo mayor énfasis en nuevas funcionalidades que facilitan el día a día de nuestros clientes, mejorando la experiencia del cliente:

- Visualizar y descargar en PDF los últimos 12 resúmenes.
- Ver los consumos agrupados por rubro, para una mejor administración de sus gastos.
- Recibir información de nuevas ofertas, beneficios y promociones exclusivas.
- Hablar con nuestro asistente virtual Mica.
- Además de Google Play para Android, se sumó la aplicación para descargas desde IOS.

Deautos.com

Durante 2019 Grupo Supervielle adquirió Deautos.com, con la visión de realizar un cambio en el modelo comercial, enfocando la estrategia a ampliar su servicio, brindando una solución integral de publicación y financiación, tanto a particulares como a concesionarias y agencias.

Funcionalidades para las agencias:

- Publicar todos sus autos gratis y sin tope de publicaciones, abonando únicamente por las publicaciones destacadas o el paquete VIP.
- Publicar todos sus autos con financiación exclusiva.

Funcionalidades para los clientes particulares:

- Comprar desde la plataforma, eligiendo entre más de 20.000 autos 0 km y usados, de los cuales 4500 son financiables.
- Vender a través de la publicación gratuita.

En 2020 le sumaremos a la plataforma diversas funcionalidades que permitirán facilitar la gestión de quienes operen a través de Deautos.com.

También estaremos desarrollando mejoras como oferta instantánea de compra, servicio de gestoría, contratación de seguros para autos, solicitud de informe de dominio, carchecking y financiación entre particulares.

Fondo Corporativo de Capital Emprendedor

Nuestra convicción de que las capacidades Fintech repercuten decididamente en la cultura de la centralidad en el cliente nos llevó en el 2018 a crear el Fondo Corporativo de Capital Emprendedor: Fideicomiso Fintech Supervielle I. Este fondo nos permite asociarnos a empresas Fintech (soluciones digitales en finanzas) e Insurtech (soluciones digitales en seguros) que estén dentro de los verticales estratégicos de Grupo Supervielle. Esto nos permite generar un retorno financiero por las inversiones realizadas y promover sinergias comerciales que nos agreguen mutuamente valor.



Al momento hemos realizado cuatro inversiones:

- 123Seguro, un broker online de seguros de autos.
- Increase, una plataforma de soluciones financieras para comercios y negocios.
- Avancargo, una compañía que facilita la contratación de transporte de cargas uniendo la oferta y demanda mediante el uso de tecnología.
- Blended (en el mes de enero de 2020), una plataforma integral de gestión escolar para nivel inicial, primaria y secundaria.

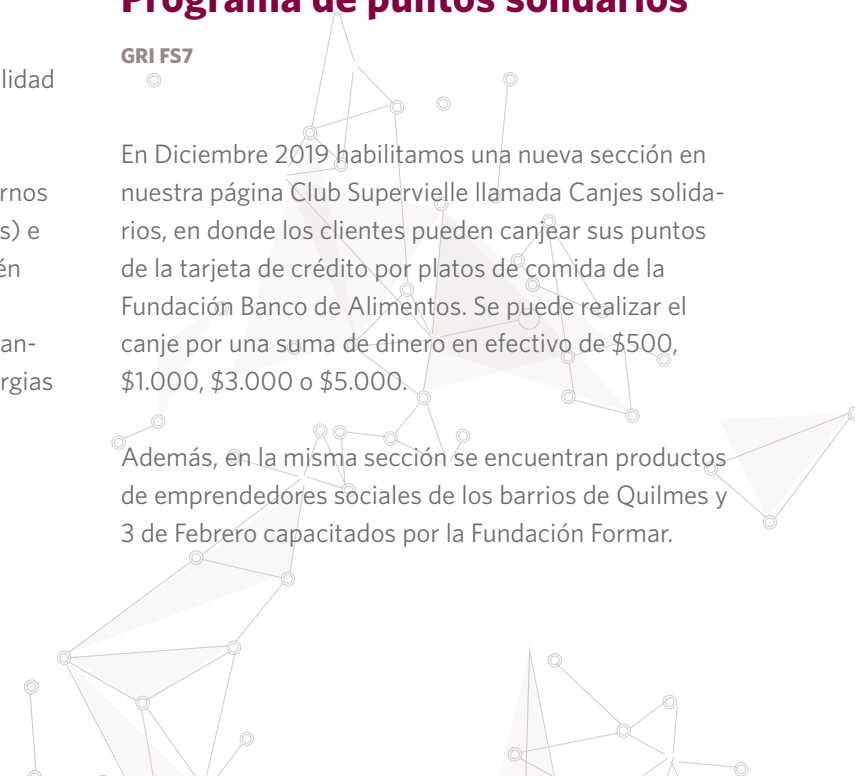
Además, el banco sigue siendo parte del fondo Arfintech junto con otros siete bancos de capital nacional que participan en rondas de inversión, el cual cuenta ya con un portafolio de 10 compañías en los segmentos de seguros, pagos, seguridad, pymes y blockchain.

Programa de puntos solidarios

GRI FS7

En Diciembre 2019 habilitamos una nueva sección en nuestra página Club Supervielle llamada Canjes solidarios, en donde los clientes pueden canjear sus puntos de la tarjeta de crédito por platos de comida de la Fundación Banco de Alimentos. Se puede realizar el canje por una suma de dinero en efectivo de \$500, \$1.000, \$3.000 o \$5.000.

Además, en la misma sección se encuentran productos de emprendedores sociales de los barrios de Quilmes y el 3 de Febrero capacitados por la Fundación Formar.



Simplicidad

Facilitamos

Cuidamos el tiempo del cliente y operamos mediante procesos sólidos y sencillos.

El stock de clientes incrementó 49,9% en Franquicias, 38,2% en Transporte y 28,8% en Salud

Hemos logrado un crecimiento de los préstamos personales del 7% en nuestra participación de mercado total, dentro del sistema financiero privado*

Incorporamos 200 a la plataforma de vehículos nuevos y usados deautos.com

* Incluye Banco Supervielle y CCF.

Foco en el cliente

Impulsamos y respaldamos los proyectos de nuestros clientes. Los invitamos a la búsqueda de la superación personal y colectiva, basándonos en el entendimiento de las problemáticas personales y las posibilidades que les podemos ofrecer.

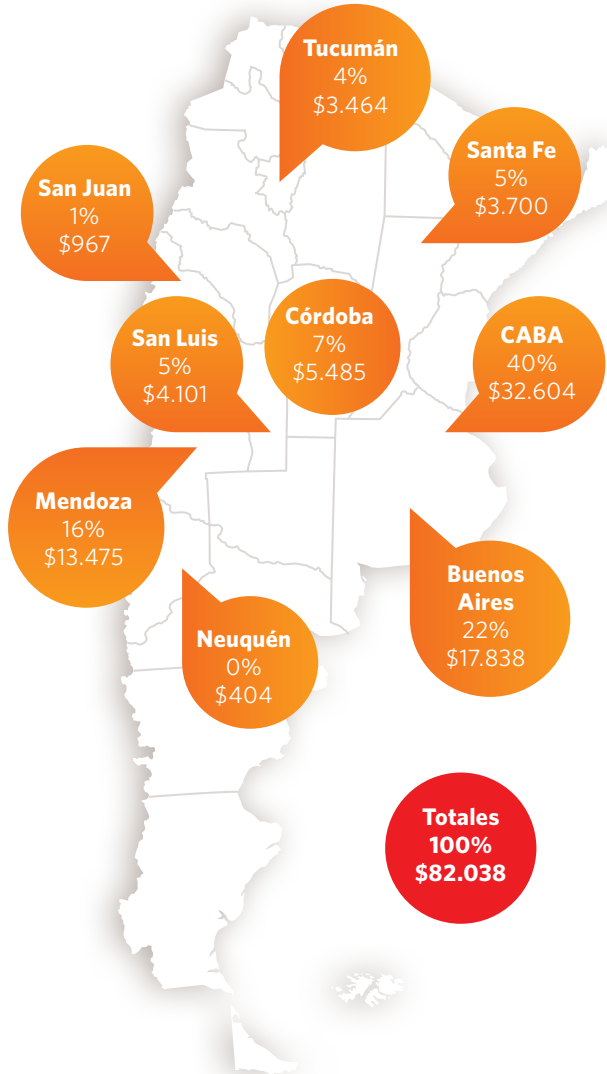
Perfil de nuestros clientes GRI FS6

Grupo Supervielle ofrece diversos productos y servicios financieros, diseñados especialmente para cubrir las diferentes necesidades de sus clientes a través de múltiples plataformas y marcas. El Grupo ha desarrollado un modelo de negocios multimarca para diferenciar los productos y servicios financieros que ofrece a un amplio espectro de individuos, pymes y medianas a grandes empresas de Argentina y una estrategia de segmentación de su base de clientes para atender las necesidades específicas de cada una de sus categorías. Partiendo de su experiencia en el sector bancario, Grupo Supervielle identifica oportunidades de cross-selling y ofrece productos específicos a sus clientes a través de cada una de sus compañías subsidiarias.

Banco Supervielle Cartera: \$82.038 millones

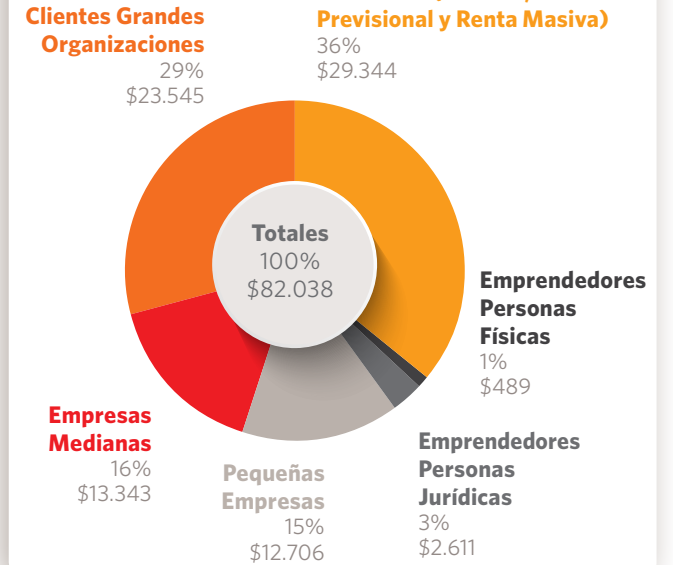
Cartera de clientes por región

Valor total en millones



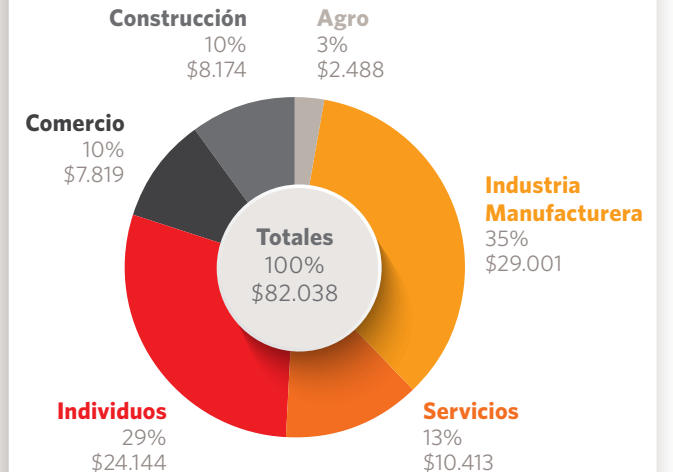
Cartera de clientes por segmento

Valor total en millones



Cartera de clientes por sector económico o actividad

Valor total en millones



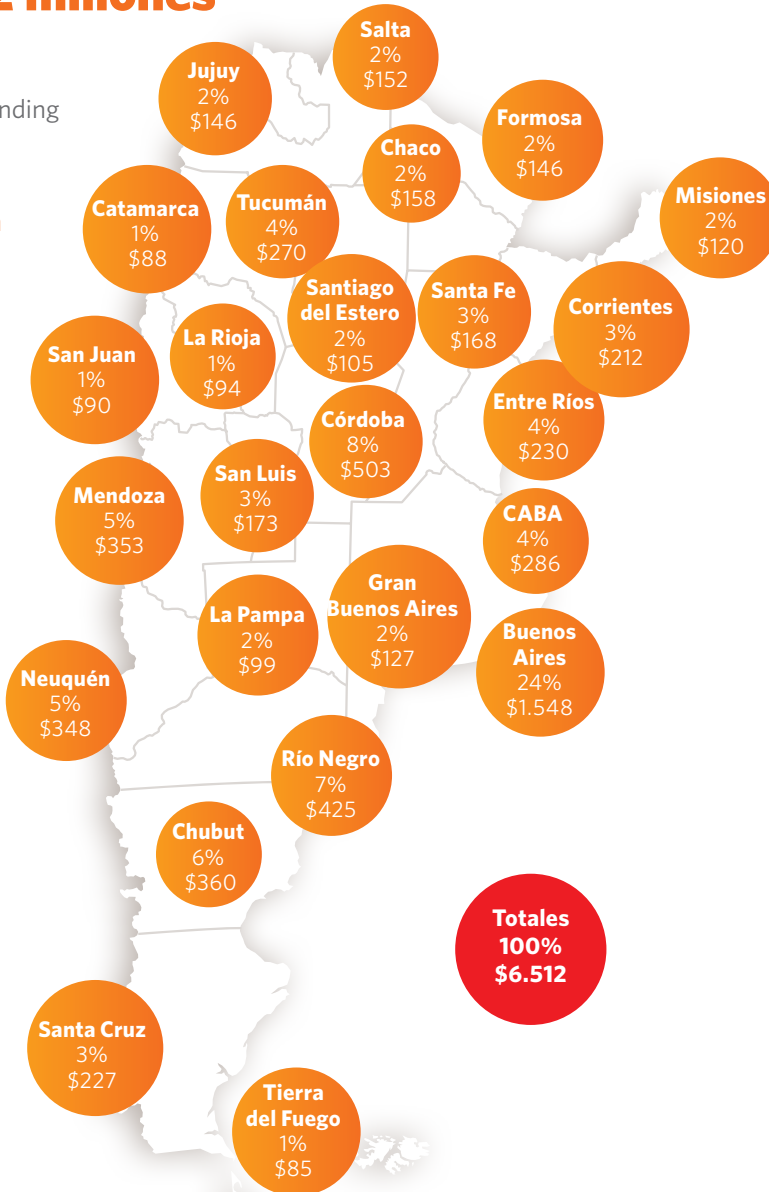
Segmento Financiamiento al Consumo

Cartera: \$6.512 millones

Cordial Compañía Financiera,
Tarjeta Automática y Micro Lending

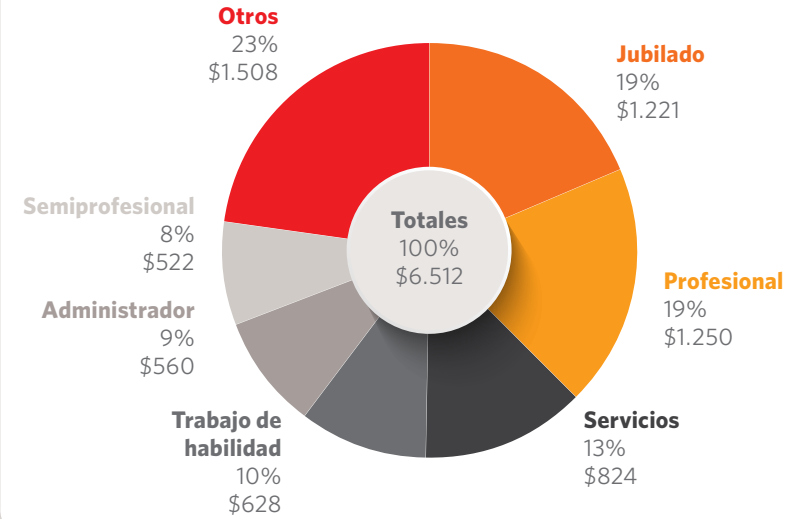
Cartera de clientes por región

Valor total en millones



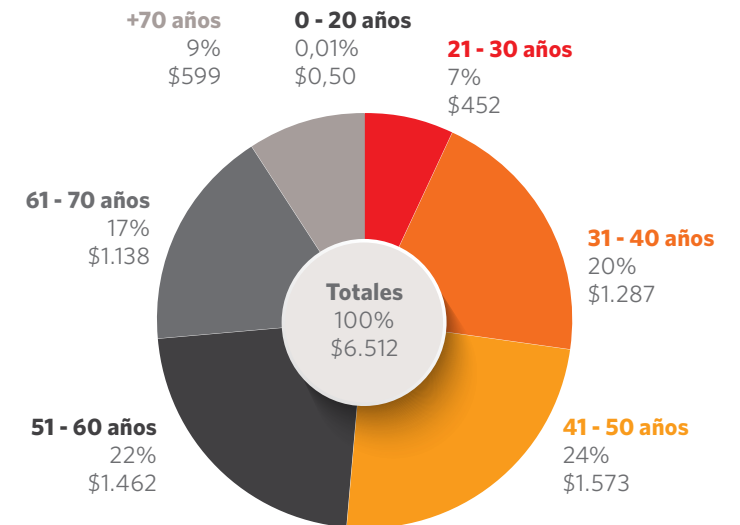
Cartera por segmento de clientes

Valor total en millones



Cartera de clientes por edad

Valor total en millones



Cordial Servicios

Facturación: \$622 millones

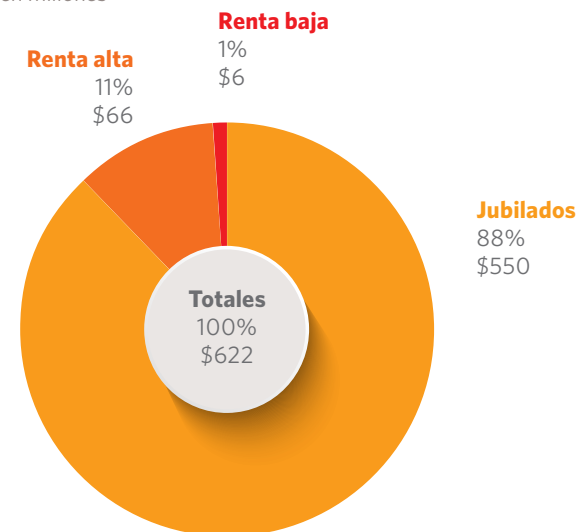
Facturación por región

Facturación en millones

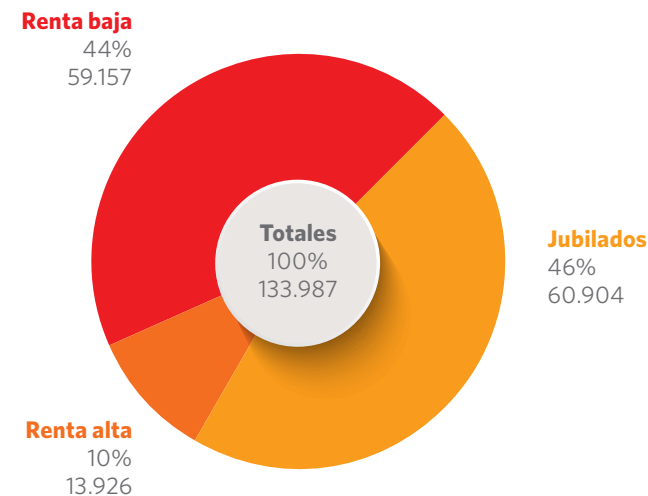


Facturación por tipo de cliente

Valor total en millones



Cantidad de clientes por segmento



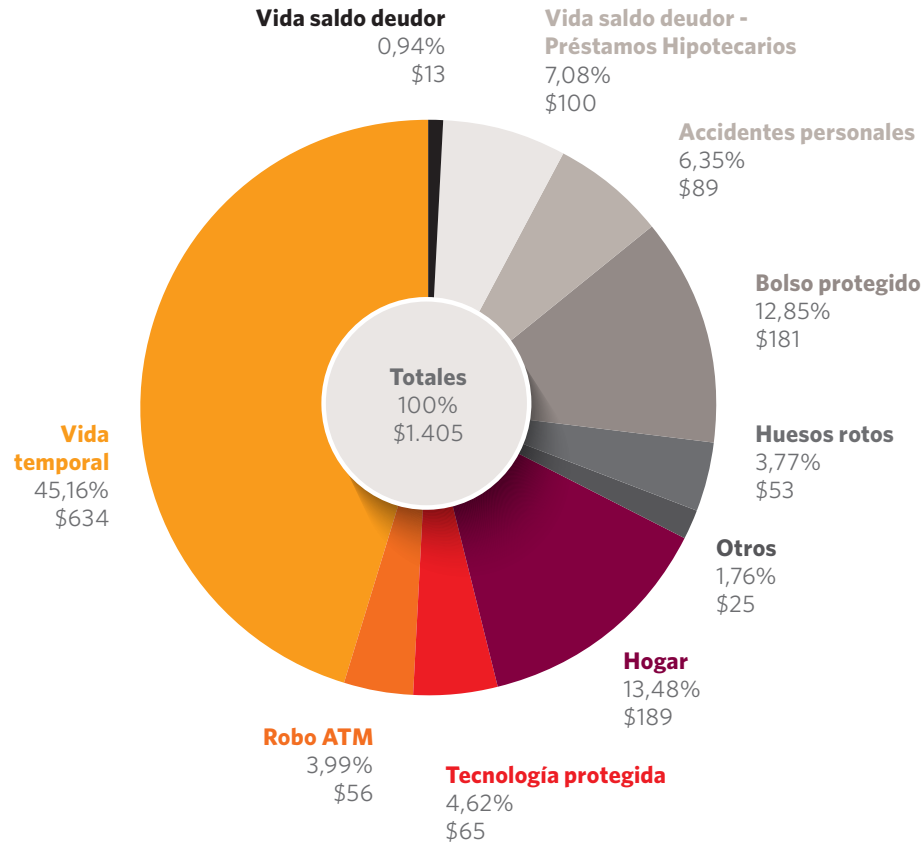
¹ Incluye la facturación a las siguientes provincias: Chaco, Corrientes, Entre Ríos, Formosa, Neuquén, Río Negro, Santa Cruz y Santiago del Estero.

Supervielle Seguros

Facturación: \$1.405 millones

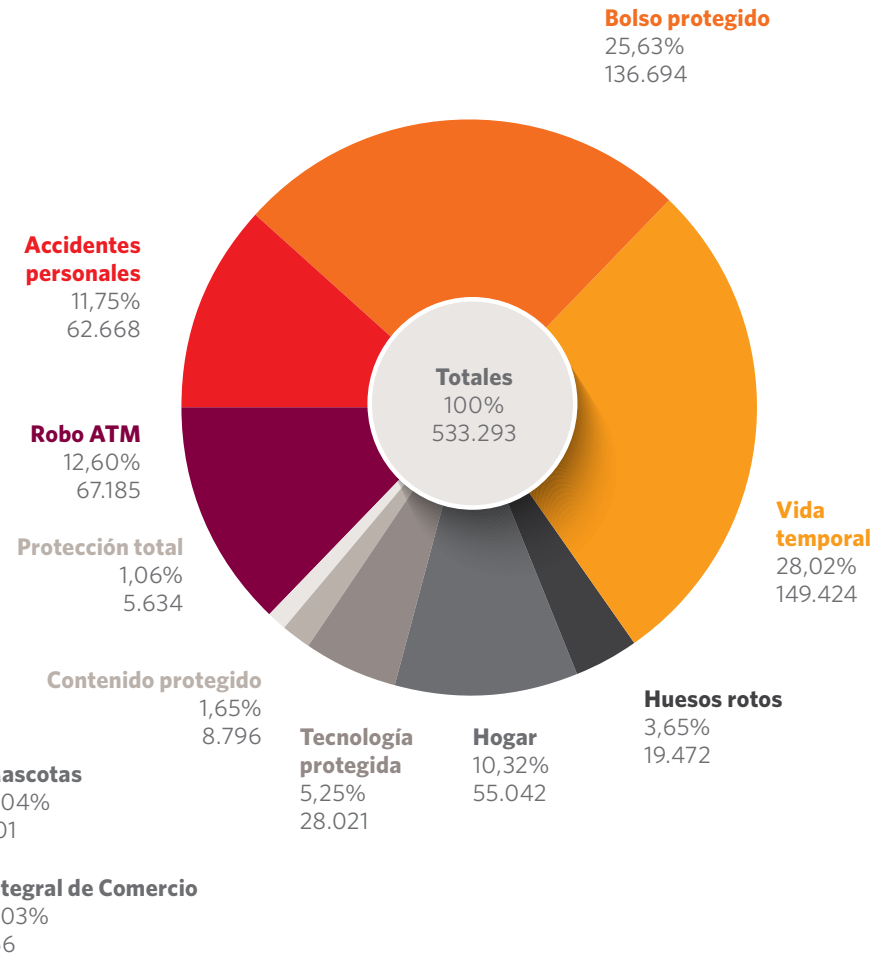
Primas de seguro

Valor total en millones 2019



Certificados de seguro por tipo de producto

Total de certificados 2019

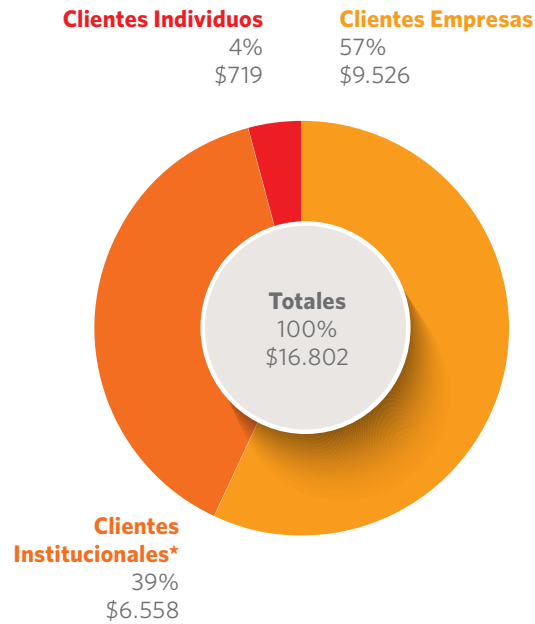


Supervielle Asset Management

\$16.802 millones bajo administración

Activos bajo administración por segmento

Facturación en millones



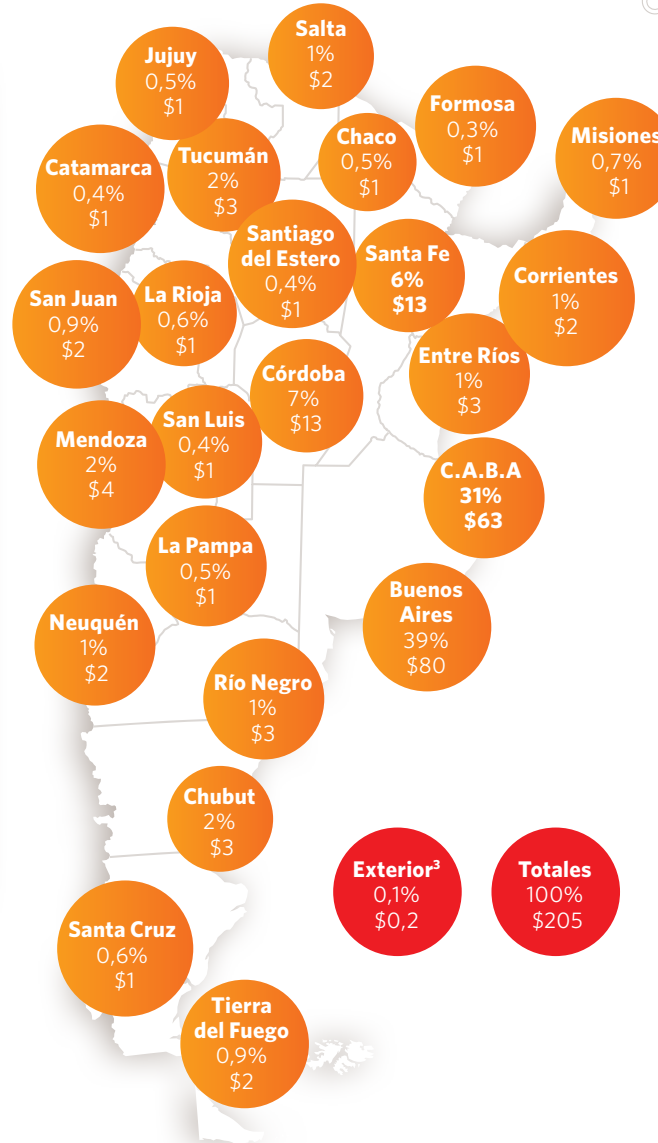
* El segmento Cientes Institucionales comprende a las siguientes categorías: Municipios y otros Entes Gubernamentales, Fondos Comunes de Inversión, Compañías de Seguro, SGR, FF, Cajas Previsionales, Mercados de Valores, InvertirOnline y Banco Supervielle.

InvertirOnline

Facturación²: \$205 millones

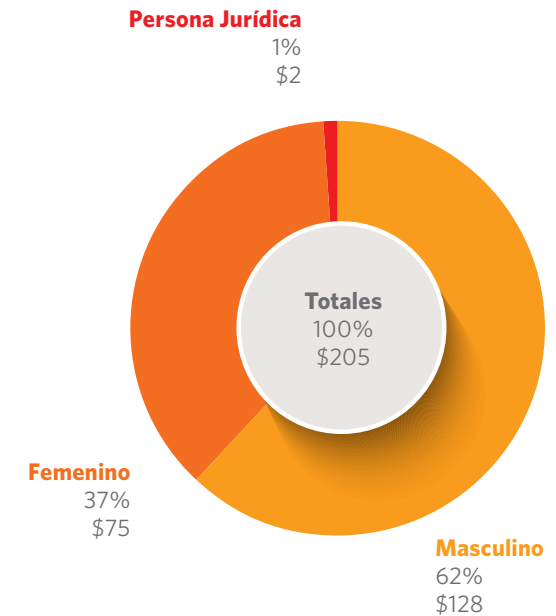
Facturación por región

Facturación en millones



Facturación por tipo de cliente

Facturación en millones



² Los montos reportados son menores respecto del Reporte de Sostenibilidad 2018 debido a que se modificó el criterio de reporte. En el 2018 se reportaron los volúmenes de operación y en el 2019 se reportan las comisiones de las operaciones.

³ Incluye la facturación en pesos a los siguientes países: Estados Unidos, Brasil, Uruguay, Alemania, Italia, España, Austria, Japón, Reino Unido.

Segmentos Grupo Supervielle



“En Supervielle sabíamos que el 2019 no era un año más. Todo giraba en torno de las elecciones y los argentinos teníamos que decidir. Esto representó una gran oportunidad porque entendimos que no sólo ese año estábamos eligiendo, sino que lo hacíamos siempre, cada día y en cada momento. En ese contexto decidimos seguir haciendo lo que hacemos siempre: ser los facilitadores de nuestros clientes brindándoles herramientas para que sigan superándose, tanto en el plano profesional como en el personal y que el hecho de superarse, siempre sea la mejor elección.

Elegí superarte.”

Alberto Aveleyra, Gerente Ejecutivo de Comunicaciones y Beneficios



Banca Personas y Negocios

Banco Supervielle

GRI 203-2 y FS14

En Banco Supervielle ofrecemos una amplia gama de productos y servicios financieros destinados a satisfacer las necesidades de nuestros clientes individuos, emprendedores y pequeñas empresas: préstamos personales, préstamos hipotecarios, préstamos a sola firma, préstamos con líneas especiales para financiación de proyectos y capital de trabajo, leasing, garantías de inquilinos, anticipos de haberes, préstamos prendarios, factoring nacional e internacional, garantías internacionales y cartas de crédito, pago de haberes (planes sueldo), tarjetas de crédito, pago a proveedores, tarjetas de débito, cajas de ahorro, depósitos a plazo fijo, cuentas corrientes, además de servicios financieros e inversiones como fondos comunes de inversión, cobertura de seguros y garantías, y pagos de beneficios a jubilados y pensionados.

Banca Personas y Negocios está compuesta por los siguientes segmentos estratégicos:

El Segmento Personas incluye a personas de renta media que acceden a una completa cartera de productos y servicios del Banco. Trabajamos en la readecuación de los procesos para que los clientes de este segmento gocen de mejores experiencias en su relación con el Banco y de agilidad de la operatoria digital. Impulsamos campañas de incentivos a la digitalización, junto al desarrollo de canales de autogestión para la colocación de productos, realización de transacciones y demás gestiones de los clientes.

Lanzamos la "Cuenta Agile" que amplía la propuesta de valor a clientes sin oferta crediticia: con una caja de ahorro en pesos, una en dólares, una cuenta corriente y asistencia de emergencias médicas bonificada.

Segmento Personas
329.784 clientes

El Segmento Identité reúne a personas de renta alta que acceden a productos diferenciales y beneficios acordes con sus intereses, a través de nuestra marca Supervielle Identité. En dicho segmento continuamos profundizando la estrategia de digitalización. Trabajamos en la automatización de la bienvenida (primeros 60 días) a través de la cual buscamos que nuestros clientes utilicen los canales digitales y activen sus productos.

Siempre buscamos mejorar la calidad de atención en nuestras sucursales y este año alcanzamos un 61% de NPS, lo que representa un incremento interanual del 5%.

Segmento Identité
62.463 clientes

El Segmento Previsional engloba a todos los clientes adultos mayores que cobran sus haberes previsionales en el Banco. Mensualmente abonamos más de 950 mil beneficios de ANSES, considerando jubilaciones, pensiones y planes sociales, lo que nos convierte en el banco privado con mayor presencia en este segmento. Ofrecemos productos y servicios acordes a las necesidades de los jubilados y pensionados. En 2018 llegamos a cubrir la totalidad de la red con cajas rápidas (dispensador de dinero con identificación biométrica), lo que permite la reducción de los tiempos de espera y agilidad en la operación. Este año nos hemos abocado a la comunicación para su aceptación y adopción. También implementamos un nuevo encolador que gestiona el flujo de clientes, mejora la experiencia del cliente y permite una administración más eficiente y un mejor control de la transaccionalidad.

Con el objetivo de simplificarles a nuestros clientes jubilados la certificación mensual de su supervivencia sin necesidad de que deban dirigirse a una sucursal, lanzamos la App Supervielle Jubilados. La aplicación incluye una solución de reconocimiento facial, que identifica al cliente y certifica con una fotografía la fe de vida. A sólo dos meses de su lanzamiento la aceptación ha sido sumamente positiva con 39.547 clientes jubilados registrados.

Segmento Previsional
988.303 clientes

El Segmento Pymes está conformado por personas físicas con actividad comercial, pequeños emprendimientos unipersonales y empresas de pequeña y mediana envergadura con facturación inferior a \$ 700 millones anuales. Buscamos generar relaciones comerciales más integrales y rentables con nuestros clientes para ser el banco principal en su operatoria diaria. Ofrecemos productos para todas sus necesidades como plan sueldo, comex, cash management y leasing. Tenemos un modelo de atención diferencial en sucursales de servicios, que abarca más del 80% de las sucursales y más del 90% de los clientes del segmento. Cada una cuenta con dos perfiles de ejecutivos, uno enfocado en las empresas de facturación mayor y cuya cartera de clientes es reducida y otro ejecutivo exclusivo para Emprendedores y Pymes de facturación menor. Esto permite ofrecer un servicio de especialización para las empresas más grandes y mayor agilidad para las más chicas.

Apostamos a tener una atención cercana, eficiente y con profundo conocimiento financiero de las pymes. Por eso tenemos más ejecutivos de negocios por cantidad de clientes que la media del mercado. Así nos aseguramos que el cliente reciba la atención adecuada para impulsar su negocio.

Segmento
Emprendedores y Pymes
22.012 clientes



#1 Banco privado en pago a jubilados y pensionados
Mensualmente abonamos más de 950 mil beneficios de ANSES



El stock de clientes se incrementó 49,9% en Franquicias, 38,2% en Transporte y 28,8% en Salud con relación a Diciembre 2018.



Subsegmentos específicos

Franquicias

Buscamos apoyar el crecimiento del emprendedurismo en la Argentina a través de un sistema profesionalizado como es el modelo de franquicias y por eso innovamos en los modelos crediticios incorporando variables propias de su sistema. A fin de ampliar el universo de clientes calificados y no sólo asistir a las marcas precalificadas, incorporamos a las SGRs para asistir a todo aquel cliente que tuviese un contrato de franquicias firmado y no tuviese track record crediticio (start-up) previo a un acuerdo con el franquiciante.

Salud

En noviembre de 2018 se lanzó una propuesta de valor dirigida a centros de atención y diagnóstico, consultorios externos, laboratorios y droguerías. A fin de brindar al segmento una propuesta acorde a sus necesidades, se realizaron focus groups con empresas y clientes del sector, siendo los pilares de la misma la celeridad en el otorgamiento del crédito y los acuerdos con proveedores. Brindamos respuesta dentro de las 24 horas para calificaciones menores a \$10 millones y dentro de las 72 horas para el caso de mayores calificaciones.

Transporte

Identificamos al transporte de carga como una actividad clave para el sistema productivo. Detrás de esta actividad existe una cadena de valor que potencia el crecimiento de emprendedores y pymes en general. La celeridad en la respuesta de la aprobación de un crédito es fundamental para la ampliación de la flota y la tasa de financiamiento es determinante para la pyme a la hora de invertir en nuevas unidades. Desarrollamos una propuesta con tasas preferenciales que incluye, además, un amplio abanico de tasas subsidiadas a través de Plan Sueldo. La propuesta de transporte apunta a personas físicas con actividad comercial y personas jurídicas cuya actividad sea el transporte de carga liviana, mediana o pesada de mercaderías (excluye el transporte de pasajeros).

Banca Corporativa

Banco Supervielle

GRI 203-2

Nuestro modelo de atención está basado en la regionalización. Los servicios a grandes empresas en la Ciudad de Buenos Aires y las áreas periféricas se brindan a través de sucursales regionales ubicadas en las zonas de mayor densidad de población, polos industriales y actividad comercial. En paralelo, la comunicación, asistencia, negociación y gestión operacional se centralizan en los nodos de la banca.

Entre los principales productos se destacan los adelantos en cuenta corriente, el descuento de cheques, facturas y certificados de obra, los préstamos financieros (a sola firma y con garantías), los préstamos con garantía de Sociedades de Garantía Recíproca, las líneas de financiamiento de comercio exterior, el leasing y los servicios de cash management y transaccionales.

Contamos con una cartera de **4.981** empresas clientes

División Vinos

La División Vinos de Banco Supervielle se afianza como referente en la industria vitivinícola manteniéndose como único banco argentino, entre los principales 20, en tener un equipo especializado para la atención del sector.

Atendemos a productores de uva, bodegas y proveedores de insumos y bienes de capital relacionados. Uno de nuestros principales objetivos es intervenir en las distintas relaciones de la cadena de valor, para lo que hemos desarrollado productos específicos:

- préstamo de cosecha y acarreo,
- tarjeta VISA *Distribution* vinos,
- financiación de la cadena de valor, y
- bienes de capital específicos de la industria, como pueden ser barricas de roble o tanques de acero inoxidable.

Continuamos publicando informes trimestrales sobre coyuntura del sector. Éstos son de público acceso a través de la página web del banco y se presentan anualmente en un evento que reúne a las principales bodegas y empresas relacionadas.

Habitualmente convocamos a los referentes del sector a charlas de coyuntura sobre la industria complementadas con la participación de economistas que presentan la actualidad macroeconómica del país y el mundo. A fines de noviembre, el banco participó en el evento anual de la Cámara de Bodegueros de San Juan, que se realizó en el marco de las actividades de la celebración del 85º aniversario de la Cámara.

En 2019 incrementamos el apoyo al “Círculo gastronómico de bodegas” incorporando nuevos clientes, lo que permitió ampliar la oferta gastronómica y de turismo del vino.

División SGR (Sociedades de Garantía Recíproca)

El sistema de garantías de sociedades recíprocas está compuesto por 47 entidades. En la División SGR del Banco operamos con el 72% de las mismas y seguimos manteniendo nuestra posición de liderazgo en el sector, por lo que somos reconocidos como el “Banco de las SGR” por la Cámara Argentina de Sociedades y Fondos de Garantías (Casfog), bancos y la Autoridad de Contralor (Ministerio de la Producción/Sepyme).

También mantenemos nuestro liderazgo en materia de desarrollo e innovación, ya que somos el primer banco privado en emitir una Tarjeta Business con límite de compra avalado por una SGR y en operar con descuento de cheques en el Mercado de Valores, en forma directa y a través de InvertirOnline.

En 2019 renovamos el convenio suscripto para la recepción de garantías emitidas por el Fondo de Garantía Argentina, siendo el primer banco privado del país en desarrollar esta operatoria destinada a créditos a empresas pymes. Y junto con algunas SGR continuamos desarrollando líneas de financiamiento para pymes integrantes de cadenas de valor, emprendedores y franquicias.

División Oil & Gas

En el banco consideramos que el sector petrolero posee un alto potencial de crecimiento, y por eso en 2018 creamos una división específica de Oil & Gas, incorporando un equipo especializado. En 2018 también abrimos nuestra primera sucursal en la ciudad de Neuquén, complementando el modelo de atención existente con la cercanía necesaria para trabajar sobre la cadena de valor de los grandes operadores y mejorar la competitividad para incorporar nuevos planes sueldos de alto poder adquisitivo residentes en la zona.

En 2019 la División Oil & Gas organizó eventos estratégicos con compañías del sector, buscando posicionar la marca entre las mismas. También se han llevado a cabo distintos acuerdos de financiamiento de proveedores de operadores, como es el caso de YPF, a través de los cuales el banco ha podido desarrollarse comercialmente con pymes prestadoras de servicios petroleros.

No obstante, el 2019 ha sido un año complejo para el sector debido a las condiciones macroeconómicas y el congelamiento de precios de los combustibles establecido a mediados del mes de agosto. En la medida en que se normalice la actividad de este sector, esperamos profundizar las acciones sobre las cadenas de valor de los grandes operadores, aprovechando la experiencia adquirida con los clientes nuevos incorporados gracias al foco realizado durante el año.

Productos y servicios

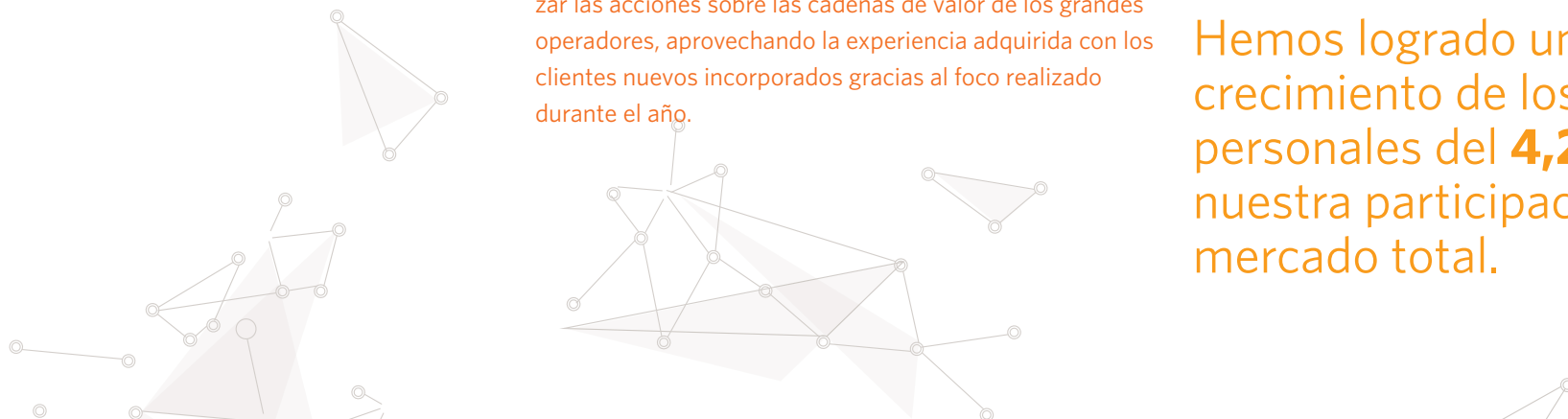
Préstamos

Buscamos brindar una oferta dinámica de préstamos personales, con procesos eficientes y gestiones ágiles, que nos permitan mejoras en los tiempos de otorgamiento de la calificación crediticia, a fin de potenciar las herramientas y los canales de venta y ampliar la colocación. En 2019, lanzamos nuevas líneas de financiación y realizamos desarrollos para incrementar la oferta a través de las plataformas digitales de modo de lograr una mejor experiencia del usuario.

Contamos con una oferta renovada en préstamos comerciales, líneas especiales desarrolladas acorde con las necesidades de los distintos segmentos de empresas y subsegmentos de negocios, como por ejemplo transporte y viñedos, entre otros.

Durante 2019 se lanzaron líneas de préstamos comerciales para cubrir las distintas necesidades financieras de la micro, pequeña y mediana empresa, promocionadas en distintos medios masivos de comunicación, en nuestros portales digitales e informadas a nuestros clientes por medio de nuestros oficiales de negocio.

Hemos logrado un crecimiento de los préstamos personales del **4,2%** en nuestra participación de mercado total.



Medios de pago

Tecnología chip:

Garantiza mejor operabilidad y disminuye los riesgos de fraudes por skimming. En 2019 continuamos trabajando en el traspaso del parque de tarjetas de débito de banda magnética a tecnología chip y hoy el Banco está por encima del sistema en relación con el parque de tarjetas de débito con chip.

Tecnología contactless:

Es un producto innovador que permite realizar pagos de manera sustancialmente más rápida, cómoda y segura tanto para tarjetas de débito como de crédito, MasterCard y Visa. Ofrecemos estas tarjetas a los segmentos Personas e Identité.

Resumen digital:

Continuamos con la migración de los resúmenes de tarjeta, de papel a digital.

Blanqueo de Pin:

La Banca Telefónica se incorporó como nuevo canal para el blanqueo de pin sumándose a Online Banking y Supervielle Móvil.

Adhesión de comercios a First Data:

Ampliamos nuestra oferta incluyendo:

- Nuevas Banderas: Diners/Naranja
- Terminalización: Posnet Inalámbrica bonificada 12 meses

Transferencias inmediatas de CBU a CVU:

Se implementó este servicio y se incluyó de manera transparente en el módulo de transferencias inmediatas que se resuelve mediante la transacción de CREDIN.

Leasing

Ofrecemos leasing a clientes y prospectos de clientes de todas las bancas comerciales de Banco Supervielle a través de la red de sucursales y de la celebración de acuerdos con productores o representantes de maquinarias, equipamiento y camiones, aplicables a diversas industrias y segmentos.

En 2019, el incremento registrado en el nivel de tasas y la caída en la demanda de bienes de capital afectó significativamente el volumen de colocación. En este contexto, trabajamos en mejorar la experiencia del cliente habilitando canales de comunicación desde la Banca Online y enriqueciendo la información disponible en este medio.

Comercio Exterior

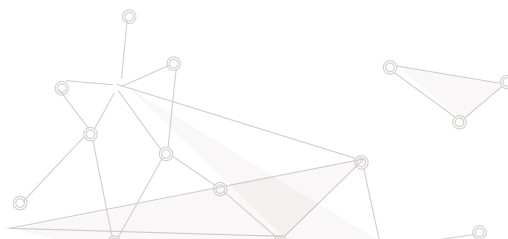
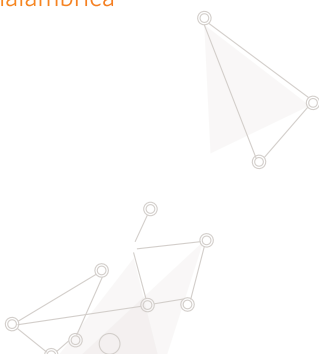
Durante los tres primeros trimestres del año, la operatoria cambiaria aplicable al comercio exterior continuó con la tendencia de los dos años anteriores en cuanto a su simplificación. Sin embargo, a raíz del Decreto No. 609/2019, el BCRA emitió un conjunto de normas cambiarias y reinstaló en los bancos el control documentario exhaustivo, la verificación de los plazos para ingresar y liquidar los cobros de los exportadores y pago de importaciones, limitando la compra de billetes para personas físicas y jurídicas, así como las operaciones cambiarias entre empresas vinculadas.

En marzo, Banco Supervielle fue invitado nuevamente por BICE Fideicomisos a participar con una línea de USD 12 MM en el programa Argentina Exporta, un proyecto diseñado por el Ministerio de Producción y Trabajo juntamente con el FONDEAR. El programa permitió la bonificación de tasas de interés en el otorgamiento de prefinanciación de exportaciones a los clientes MiPymes por hasta USD 200 mil por cliente, a una tasa máxima del 4,5% TNA y por un plazo máximo de 180 días.

A mediados de agosto, completamos la oferta digital para los clientes personas jurídicas para la operatoria de compra y venta de dólares a través de la plataforma digital del banco.



Las operaciones procesadas crecieron un 10,4% y el volumen liquidado creció un 27%.



Banco Supervielle obtuvo en Diciembre 2019 la certificación en GPI (Global Payment Innovation) de SWIFT. Se trata de una iniciativa totalmente innovadora en el sistema de cobros y pagos internacionales a nivel mundial, lo que nos permite mejorar la experiencia de nuestros clientes. Somos la primera entidad bancaria argentina en certificar a través de APIS y la cuarta del mercado en implementar GPI. Con esta adopción, los pagos ahora se envían de manera completamente segura e inmediata, dentro del horario bancario hábil de la entidad receptora. Por otro lado, gracias a su nuevo sistema de trackeo, el usuario puede controlar cada etapa de la transacción hasta su llegada al beneficiario final.

En cuanto a Factoring Internacional, Banco Supervielle continúa siendo el único banco del sistema financiero argentino en operar en dicho mercado, a través de FCI (anteriormente denominada Factor Chain International).

Plan Sueldo

Se ha trabajado en nuevas herramientas ágiles para brindar servicios online a la empresa y al cliente, con el fin de generar una experiencia de calidad en lo referente al pago de haberes. Como resultado hemos logrado un proceso 100% digital.

El proceso inicia con un alta de convenio por Online Banking Empresas (Onboarding Plan Sueldo), que da lugar al alta masiva de cápitras y su motor de reglas por la misma herramienta.

Tuvimos las primeras pruebas piloto con empresas para la acreditación online. Estimamos para el primer semestre 2020 su finalización

Cash Management

Brindamos soluciones ágiles y sencillas a la gestión de tesorería de nuestros clientes: recaudaciones, pago directo, pagos a proveedores, lectoras remotas de cheques y e-cheq.

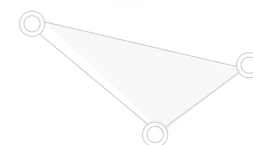
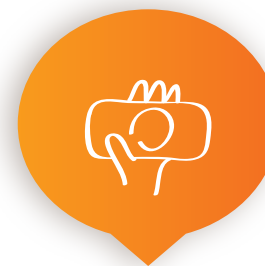
Contamos con un equipo exclusivo que presta servicio a pymes y grandes empresas para resolver consultas y reclamos sobre nuestros productos de cash management. Acompañamos el proceso de implementación de nuestros productos brindando asesoramiento técnico y comercial para garantizar un inicio ágil.

Desarrollamos la cuenta recaudadora para cheques de pago diferido, con el fin de incrementar el set de transacciones disponibles para las recaudaciones de nuestros clientes.

También lanzamos echeq, un nuevo desarrollo del banco que ofrece la posibilidad de emitir, endosar y custodiar cheques electrónicos a través de nuestros portales online banking, tanto para clientes empresas como individuos.

Las lectoras remotas de cheques y echeq son productos que apuntan a digitalizar la operatoria de tesorería de las empresas y buscan evitarles a nuestros clientes tener que ir a las sucursales, utilizando nuestro sitio de Online Banking Empresas.

Trabajamos en un nuevo desarrollo que estará en pleno funcionamiento en el 2020: un servicio de gestión de cobros a través de nuestro propio Botón de Pagos. El servicio le permitirá al cliente informar de una deuda a sus clientes con un link al Botón de Pagos, a través del cual se podrá pagar utilizando diferentes medios, como pago por caja, pago por tarjeta de crédito, pago por Debin, pago por debito directo, pago por Interbanking o simplemente informar que ya realizaron el pago por algún otro medio. Toda esta gestión se realiza a través de Online Banking Empresas.



Tesorería y Finanzas

Banco Supervielle

El segmento de Tesorería y Finanzas está compuesto por Operaciones de Mesa y Ventas Institucionales, Banca Corresponsal, Área de Relacionamiento con Sector Público y Entidades Intermedias, Mercado de Capitales y Estructuraciones.

Es el principal responsable de la asignación de la liquidez del banco de acuerdo con las necesidades de la Banca Personas y Negocios, la Banca Corporativa y del propio segmento.

Implementa las políticas de gestión de riesgos financieros del banco, administra las operaciones de la mesa, distribuye productos de tesorería como títulos de deuda y desarrolla negocios con clientes mayoristas financieros y no financieros.

Operaciones de Mesa y Ventas Institucionales

Durante 2019 la Mesa de Dinero de Banco Supervielle mantuvo activa su operatoria en títulos públicos y comercio exterior, a la que agregó la negociación de derivados.

La participación en el total de depósitos institucionales se mantuvo con la misma dinámica que en el período anterior.

Banca Corresponsal

Durante 2019 se mantuvieron las relaciones comerciales con bancos del exterior relacionadas tanto con el financiamiento de operaciones de comercio exterior (Comex) como con la operatoria de garantías y cartas de crédito.

Destacamos la firma en Agosto 2019 y posterior desembolso en Septiembre del mismo año de un préstamo sindicado, por USD 80 millones a 3 años de plazo, a través del FMO - Banco Holandés de Desarrollo - y Proparco, subsidiaria de la Agencia Francesa de Desarrollo, destinado a fortalecer el apoyo del banco a las pymes.



Sector Público y Entidades Intermedias

En Marzo 2019 participamos de la licitación pública para agente financiero de la Provincia de San Luis, que en diciembre quedó sin ningún adjudicatario. En junio del mismo año firmamos un contrato con la Provincia con un plan de trabajo hasta Enero 2020, mientras se evaluaba la licitación, y continuamos brindando los servicios requeridos por la Provincia a lo largo del año. Este acuerdo ha sido prorrogado hasta el 31 de Marzo de 2020.

Somos Agente Financiero en Mendoza de las Municipalidades de la ciudad de Godoy Cruz, de Mendoza Capital, de San Martín, de Luján de Cuyo y de Las Heras. En San Luis, somos Agente Financiero de la ciudad de San Luis. Y también lo somos de la Universidad de La Matanza, provincia de Buenos Aires.

Adicionalmente a los servicios prestados en Mendoza y San Luis, se trabajó con el sector público en las provincias de San Juan y Buenos Aires y las universidades públicas nacionales y se participó en la licitación pública para agente financiero de la Universidad Nacional de Cuyo.

Mercado de Capitales y Estructuraciones

Originamos y estructuramos productos de financiamiento en el mercado de capitales para el sector corporativo argentino. Brindamos servicios de asesoramiento financiero que permitan, tanto a nuestros clientes como al Grupo y sus subsidiarias, optimizar sus recursos financieros y estructura de capital a fin de maximizar la rentabilidad de sus operaciones.

El sector se encuentra enfocado principalmente en la estructuración de fideicomisos financieros y operaciones de crédito sindicadas, en la organización y colocación de obligaciones negociables y en transacciones de equity capital markets y fusiones y adquisiciones, apuntando a brindar un asesoramiento integral de cada producto, generando relaciones de largo plazo con clientes e inversores.

2019 se caracterizó por un escenario económico volátil, donde la alta inflación, tasas de interés elevadas, la incertidumbre y el aumento del riesgo país dificultaron la emisión de instrumentos financieros por parte de las empresas. No obstante, Banco Supervielle se mantuvo presente en el mercado de deuda acompañando, entre otros, a YPF Energía Eléctrica S.A. en la reapertura de las obligaciones negociables Clase I por un monto de USD 25 millones, así como también a YPF S.A. en la emisión de las obligaciones negociables Clases II, III y IV por montos de \$1683 millones, \$1157 millones y USD 19 millones, respectivamente, y a Banco Supervielle S.A. en la emisión de las obligaciones negociables Clase F por \$3000 millones.



En el mercado de fideicomisos financieros, Banco Supervielle participó como organizador y colocador de los fideicomisos Unicred Cheques Series 6 y 7 y CCF Créditos Series 20, 21 y 22. Adicionalmente, durante 2019 el sector obtuvo varios mandatos por medio de los cuales se encuentra otorgando asesoramiento a distintas compañías en materia de valuaciones y fusiones y adquisiciones.

El equipo de banca pública de Banco Supervielle recibe un préstamo sindicado, por USD 80 millones a 3 años de plazo, a través del FMO, banco holandés de desarrollo, y Proparco, subsidiaria de la Agencia Francesa de Desarrollo, destinado a fortalecer el apoyo del banco a las pymes.



Financiamiento al Consumo

Cordial Compañía Financiera (CCF), Tarjeta Automática (TA), Micro Lending (MILA)

Cordial Compañía Financiera es una empresa especializada en el crédito y los servicios financieros al consumo de particulares, principalmente en los segmentos C2 y C3.

Dos pilares:

Accesibilidad

Diversificación

Diversificación

Una tarjeta de crédito abierta que se puede encontrar en los locales de Walmart Argentina S.R.L., Hipertehuelche y Tarjeta Automática y con la cual los clientes pueden consumir en la red de comercios adheridos a MasterCard y, además, obtener adelantos de efectivo.

Préstamos de consumo para la compra de productos específicos, concretándose la operación con la entrega de los mismos.

Préstamos personales de dinero en efectivo a tasa fija basados en un sistema de amortización francés.

Préstamos prendarios para la compra de automóviles nuevos y usados en concesionarias y agencias a través de los canales de MILA. En 2019, la empresa originó créditos prendarios por un total de \$605 millones en un total de 3.316 operaciones.

Seguros de accidentes personales, bolso protegido, salud, desempleo, protección total, asistencia hogar, garantía extendida, tecnología protegida y hogar.



Accesibilidad

Servicios Financieros Walmart

CCF es proveedor exclusivo de servicios financieros de Walmart hasta agosto de 2020. Ofrece productos financieros destinados al consumo personal anclados en la marca Walmart a través de la tarjeta cobranded MasterCard Walmart. Posee stands de servicios financieros en todos los formatos (grandes y medianos), con un total de 79 puntos de venta y atención.

Brinda un portafolio amplio de productos tanto dentro como fuera de la cadena Walmart.



Tarjeta Automática

CCF comercializa a través de las marcas comerciales \$YA y Carta Automática sus productos de préstamos y tarjetas en las sucursales de TA.

La red de sucursales de TA tiene un fuerte posicionamiento en la región patagónica: 20 sucursales propias en 9 provincias. La estrategia comercial de CCF en este canal consiste en ofrecer una amplia gama de servicios financieros y seguros. Tiene una oferta similar a la de un banco, pero con el trato de una financiera regional.

"Tu Crédito Hipertehuelche"

En 2017 CCF renovó por tres años el vínculo de exclusividad con Hipertehuelche.

Hipertehuelche posee 14 sucursales en las principales ciudades de la región sur de la Argentina, en donde funciona un stand de servicios financieros con productos de CCF.

Canales digitales

En 2019, CCF se enfocó en desarrollar el negocio 100% digital de las distintas unidades de negocio de la compañía. Se desarrollaron aplicaciones y webs públicas y se realizó una reingeniería de los canales digitales. También se desarrollaron e implementaron proyectos de autogestión de productos y servicios dentro de los canales digitales, se implementó la adhesión a débito automático, la adhesión a eResumen y el pago en tiempo real de productos. Se realizó la integración con funcionalidades de la red MasterCard, permitiendo una nueva funcionalidad llamada Consumos en la app con 12 categorías que reflejan los consumos de la tarjeta de los últimos 90 días.

Se creó un chatbot propio que atiende a 20.000 clientes mensuales desde la app, en donde 7 de cada 10 clientes resuelven de manera satisfactoria sus consultas.

Productos no financieros

Cordial Servicios

Comercializa todo tipo de bienes y servicios vinculados con las actividades de seguros, turismo, planes y/o servicios de salud y otros bienes y servicios.


Cordial Servicios opera a través de:

Canales directos:

- En puntos de venta ubicados en las Sucursales de Servicios de Banco Supervielle en todo el país, comercializando principalmente productos de electrodomésticos, planes de salud, de seguridad, servicios prepagos y turismo.
- A través del primer prototipo de sucursal integrada y un espacio outlet de electrodomésticos en la sucursal de Carta Automática de La Plata.
- A través de un nuevo canal que surge de la alianza con Walmart, y suma 100 puntos de venta para la categoría de Servicios y Asistencias.

Canales indirectos:

- El canal telefónico comercializa servicios prepagos de salud y asistencias.
- Marketplace Tienda Supervielle es el canal digital que ofrece:
 - Productos electrodomésticos, de tecnología, del hogar y muebles, de deportes, bienestar y belleza, juguetes, perfumes, neumáticos y accesorios.
 - Viajes. Se integró con el programa de puntos de Banco Supervielle como único vertical de turismo para los clientes con productos aéreos y hoteles. Y lanzó en marzo de 2019 la plataforma de gestión de viajes corporativos para empresas de Grupo Supervielle. Además, se desarrollaron nuevos paquetes grupales, gestionados 100% por el área, a diversos destinos nacionales bajo el programa de Grupos de Incentivo para colaboradores de distintas empresas de Grupo Supervielle.
- Online en redes sociales, donde ofrece planes de salud.



En Junio de 2019 la compañía adquirió la plataforma de vehículos nuevos y usados de autos.com, uno de los sitios líderes en su categoría con más de 10 años en el mercado, con el objetivo de crear un ecosistema digital en torno de los vehículos, integrando y simplificando la oferta de servicios y asistencias y aumentando la sinergia con las distintas empresas de Grupo Supervielle, para brindar una experiencia superior a los usuarios con la oferta más completa del mercado.

Durante 2019 se vendieron 41.500 productos electrodomésticos, lo que generó ingresos por más de \$186 millones y 137.000 planes de servicios.

Seguros

Supervielle Seguros

Supervielle Seguros se encuentra en un proceso continuo de incorporación de nuevos productos para ofrecer a los distintos segmentos de clientes de las empresas de Grupo Supervielle. Este año puso foco en la comercialización del producto Integral de Comercio para el segmento de Emprendedores y Pymes.

Ofrece seguros de Accidentes Personales, Bolso Protegido, Vida, Hogar, Contenido Protegido, Protección Total, Broken Bones, Mascotas, Integral de Comercio y Tecnología Protegida.

Comercializa a través de las redes de Banco Supervielle y Cordial Compañía Financiera, así como también en la emisión de seguros de Credit Related y otros seguros dirigidos a satisfacer las necesidades de nuestros distintos canales y clientes.

En línea con las demás empresas de Grupo Supervielle, en 2019, Supervielle Seguros inició un proceso de Transformación Digital, abarcando los procesos digitales de punta a punta, siempre con foco en el cliente.



El desafío será continuar consolidando los negocios de seguros actuales y llevar a cabo los desarrollos necesarios para la emisión de seguros de Salud y Desempleo, entre otros, poniendo foco en los segmentos Emprendedores y Pymes, Medianas y Grandes Empresas, Previsional y Consumo. Adicionalmente, se trabajará en desarrollar nuevos canales de venta y evaluar todos aquellos productos que contribuyan a la atención integral de servicios financieros y de seguros de los clientes.



Gestión de activos y otros servicios

Supervielle Asset Management (SAM) e InvertirOnline (IOL)

SAM administra la familia de fondos PREMIER con una oferta diseñada para cubrir un amplio abanico de posibilidades en objetivos de inversión y perfiles de riesgo.

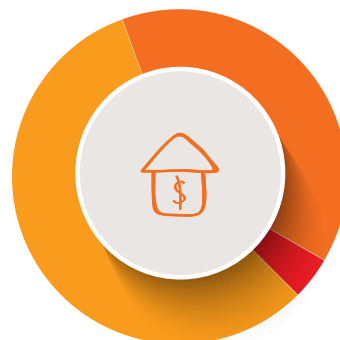
La familia de fondos PREMIER está conformada por 14 fondos comunes de inversión:

- **1** fondo de Money Market: Premier Renta Corto Plazo en pesos.
- **3** fondos de Renta Fija Argentina de Corto Plazo en pesos: Premier Renta Plus, Premier Renta Fija Ahorro, Premier Capital.
- **5** fondos de Renta Fija y Mixta Argentina en pesos: Premier Renta Fija Crecimiento, Premier Commodities, Premier Inversión, Premier Balanceado y Premier Renta Mixta.
- **2** fondos de Renta Fija Argentina en dólares: Premier Renta Mixta en dólares y Premier Performance.
- **1** fondo de Renta Variable: Premier Renta Variable.
- **1** fondo de objeto de inversión específica en activos emitidos por pymes: Premier FCI Abierto Pymes.
- **1** fondo de Renta Fija Latam: Premier Global Dólares.

Composición de la cartera de clientes a Diciembre 2019:

Los inversores Corporativos representan el 57% de los clientes

Los inversores Institucionales un 39%



Los inversores Individuos un 4%

Los inversores Corporativos han crecido en el año un 42%, los inversores Institucionales un 13% y los Individuos cayeron un 38%.

16.802 millones de pesos gestionados

La comercialización de los productos se realiza por medio de los canales de la Sociedad Depositaria, Banco Supervielle, que representan.

El 98,4% de los activos administrados se comercializa a través de los canales de Banco Supervielle y el 1,6% restante a través de Agentes Colocadores Externos.

Los canales de Banco Supervielle son su red de sucursales, el Centro Integral de Inversiones y, principalmente, el canal digital de Home Banking.

Los objetivos para el año 2020 se concentran en el lanzamiento de nuevos productos destinados a satisfacer la demanda de clientes para ahorro previsional y para la gestión de carteras de clientes institucionales, desarrollo de políticas comerciales para incrementar la participación de los FCI Premier dentro de la industria y la actualización de la plataforma del canal Home Banking con mejoras para la experiencia del cliente.

Los activos administrados crecieron un 23%⁴, similar a lo observado en la industria.

⁴ En promedios del mes de diciembre.

A través de InvertirOnline (IOL), Grupo Supervielle ofrece servicios de broker y de ahorro e inversión a sus clientes a través de una plataforma online especializada de trading online de acciones, bonos y derivados y de servicios de capacitación online sobre finanzas e inversiones.

IOL entiende que el proceso de globalización está sostenido por tres pilares: la “democratización de la información”, con sus redes de videocable, satélites, celulares, Internet y el acceso a la información en general; la “democratización de la tecnología”, gracias a sus computadoras e Internet y la “democratización de los servicios financieros”, mediante la cual todas las personas pueden acceder a diversos servicios financieros tales como las Bolsas de Valores.

IOL tuvo un importante crecimiento en 2019 con respecto al año anterior:



- El monto operado se ubicó por encima de los \$76.000 millones **un crecimiento de 213%**



- Se realizaron 1.123.000 transacciones **un incremento de 155%**



- Se abrieron más de 59.000 cuentas **un crecimiento superior al 750%**

Desde comienzos de 2019 IOL ofrece a sus clientes la posibilidad de operar en el mercado de Estados Unidos con distintos instrumentos de inversión, permitiendo de esta forma diversificar los activos invertidos en uno de los mercados más grandes del mundo.

En Mayo 2019 IOL habilitó la operatoria de compra/venta de dólares a todos sus clientes los 7 días de la semana, las 24 horas del día.

En Agosto 2019 se redujo la comisión máxima cobrada y se quitaron el mantenimiento de cuenta y los aranceles por extracción de fondos, permitiendo a más clientes acceder al mercado de capitales a costos muy accesibles y favoreciendo así la inclusión financiera.

Buscando facilitar el acceso al mercado a personas de todo el país se lanzó el onboarding 100% digital, que permite que todo el proceso de apertura de cuenta se realice de manera automática, en el momento, las 24 horas del día.



Buscamos facilitar el acceso al mercado a personas de todo el país y favorecer la inclusión financiera a través de nuestras herramientas y programas de capacitación.

Cursos y programas de capacitación en finanzas

InvertirOnline ofrece cursos y programas arancelados y On Demand para niveles iniciales y avanzados y también ofrece libros. Los cursos son de 5 y 10 horas sobre acciones, cómo invertir en la Bolsa, contabilidad y NIIF para inversores, finanzas personales, cómo invertir en bonos y otros. Los programas son de 35 y 100 horas sobre Mercado de Capitales, Inversor Profesional y otros.

- 1015 alumnos tomaron cursos en 2019.
- Se vendieron 231 libros.

IOL participó de diversos eventos y charlas de finanzas en 2019, como la exposición de finanzas “Expo EFI 2019”, en donde brindó una capacitación en temas de índole bursátil.

También se realizaron charlas itinerantes en Rosario (en la Universidad Abierta Interamericana), la ciudad de La Plata (en la Universidad de La Plata) y en CABA (en la Universidad de Buenos Aires y la UADE). Concurrieron 2026 asistentes.

Cercanía y mejora continua en nuestros canales de atención

Los canales digitales y electrónicos generan un espacio único de interacción con nuestros clientes que crece día a día. Nuestros clientes han ido cambiando su forma de operar: solicitan préstamos personales a tasa preferencial en Home Banking Personas, Supervielle Móvil y nuestra red de cajeros automáticos, realizan operaciones de cambio a cotización preferencial, dan de alta plazos fijos a tasas especiales, tanto en Home Banking Personas como en Supervielle Móvil, operan con Fondos Comunes de Inversión desde su Home Banking, acceden a la compra de productos y viajes a través del marketplace Tienda Supervielle y a planes de salud a través de las redes sociales.

Teniendo como principal objetivo la transformación digital, nos hemos enfocado en el desarrollo y fortalecimiento de los canales de gestión autónoma, con especial énfasis en los canales digitales de contacto.

Las plataformas automáticas presenciales continuaron expandiendo su cobertura apoyadas en la asistencia biométrica, marcando el inicio de un cambio radical en la operatoria diaria de clientes.

Las plataformas digitales tuvieron un fuerte impulso con desarrollos para incrementar sus funcionalidades, tanto en la asistencia como en la oferta crediticia y comercialización de productos.

Buscamos lograr el equilibrio entre la máxima eficiencia en el contacto, tanto a través de los canales de gestión autónoma como de la asistencia personalizada y el nivel de servicio requerido por cada cliente.



Desarrollamos diferentes canales de atención que buscan continuamente acercarse a las necesidades de nuestros clientes.



Canales digitales

Banca Digital Personas

Se continuó trabajando fuertemente en la adopción digital, poniendo foco en dos frentes:

- generando y perfeccionando funcionalidades en la plataforma Online Banking y Supervielle Móvil; y
- buscando acercar a los clientes a la operatoria digital, promoviendo acciones específicas e implementando campañas con altos atractivos.

Banca Digital Negocios

Se trabajó en el perfeccionamiento de las funcionalidades existentes y se incorporaron nuevas funcionalidades dentro del nuevo Online Banking Negocios y del módulo Mobile Banking Negocios.

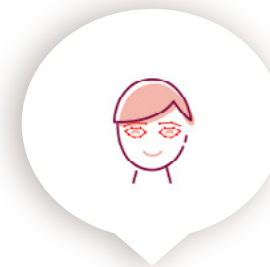
eCheq: Nueva aplicación de cheques, simple y rápida, que busca mejorar de manera integral la experiencia digital sobre este activo y alinear la experiencia del usuario al resto de los activos digitales de la organización. La nueva tecnología con la que fue construida facilita la escalabilidad y mejora la eficiencia a la hora de construir nuevas funcionalidades.

Todos los activos digitales de negocios incorporaron herramientas de medición que permiten el monitoreo online de las transacciones y verificar el correcto funcionamiento de las herramientas en tiempo real.

Segmento Consumo

En 2018 se creó el área de estrategia digital en CCF, la cual durante el 2019 se enfocó en desarrollar el negocio 100% digital de las distintas unidades de negocio de la compañía. Entre sus iniciativas se encuentra la nueva marca digital multiplataforma (MDM), que está centrada en la óptima experiencia del cliente y la personalización mediante procesos simples y ágiles. Se pretende acercar una propuesta integral y completa de productos financieros, seguros y pagos, brindando una experiencia digital superior, simple, dinámica y ajustada a las necesidades de los clientes.

Además, se fundó el modelo de gobierno de información con todas las áreas centrales. Durante el 2020 se estará trabajando con la apertura/originación sin intervención humana para todos los productos en el canal digital (alta de tarjeta de crédito, alta de préstamo personal, alta de seguros, alta de cuentas), se automatizarán las gestiones para aumento de límite, baja de productos, pedido de libre deuda, desconocimiento de cargos y se estará implementando la opción de pago con código QR.



El apalancamiento en el uso de biometría ha logrado favorecer la experiencia de los clientes con la consiguiente mejora en los indicadores NPS.



Canales electrónicos

Caja Rápida

Continuamos profundizando el modelo de autogestión con el despliegue y fortalecimiento del canal Caja Rápida (dispensador de dinero con identificación biométrica).

- Contamos con al menos dos terminales por cada sucursal abocada al pago de beneficios previsionales.
- Trabajamos en una mejora en el flujo para incrementar la usabilidad, fortaleciendo la adopción y brindando mayor velocidad en la operatoria de nuestros clientes.

Gestor de flujo de clientes

Migramos hacia un nuevo gestor de flujo de clientes: más del 80% de las sucursales de servicios abocadas a la atención de beneficiarios previsionales está cubierto. El gestor permite una mejor administración, control y estudio de la transaccionalidad y del segmento del cliente y posibilita la derivación al canal de operación más favorable de acuerdo con la transacción solicitada, redundando en una fluidez destacable en la operatoria diaria.

También implementamos el registro electrónico de auditoría en cajeros automáticos, terminales de autoservicio y caja rápida, reduciendo considerablemente el uso de papel y mejorando la disponibilidad del parque.

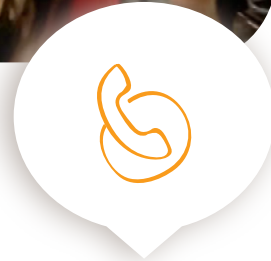
Hemos habilitado el horario extendido para depósitos en cajeros automáticos y terminales de autoservicio, extendiendo la cobertura a 7x24.

Centro de Contactos y Centro Integral de Inversiones

El Centro de Contactos cumple la función de gestionar las consultas, reclamos y ventas a clientes que se comunican vía telefónica, mediante e-mail y a través de redes sociales.

El Centro Integral de Inversiones está conformado por un equipo de asesores idóneos en Mercado de Capitales, quienes atienden y gestionan las operaciones de clientes de todos los segmentos del Banco. El área favorece la unificación de plataformas de gestión, sumando agilidad, mayor cantidad de productos y mejores alternativas de inversión.

El Centro Integral de Inversiones atiende y gestiona constituciones de plazo fijo, de fondos comunes de inversión y compra-venta de Valores Negociables. La inclusión en el sector de operaciones de Mercado de Capitales ofrece una propuesta atractiva para clientes que buscan diversificar sus inversiones.



Recibimos 268.000 comunicaciones mensuales en el Centro de Contactos por las diferentes líneas de atención y un 76% se resolvieron en forma automatizada.

Satisfacción de nuestros clientes

GRI 102-5

En Banco Supervielle medimos la satisfacción de los clientes a través de una serie de herramientas que nos permiten actuar de acuerdo a sus necesidades.

Para ello realizamos encuestas telefónicas y vía mail. Algunas se realizan en los momentos en los que el cliente opera por algún canal, puede ser una visita a una sucursal, un llamado a la Banca Telefónica, el uso de Online Banking o la resolución de un reclamo. Otras encuestas, llamadas estudios relacionales, son realizadas para medir la satisfacción general de los segmentos en particular (Individuos, Negocios y Alta de clientes). En todas estas encuestas medimos la satisfacción a través del indicador Net Promoter Score (NPS), preguntándole al cliente qué tan probable es que recomiende el banco a un colega o amigo. Además, se indagan otros atributos, como tiempo de espera, capacidad para resolver problemas, estética del Online Banking, entre otros.

De manera complementaria contamos con otras herramientas como KPIs⁵, que permiten monitorear la experiencia de los usuarios en los procesos de transformación digital, encuestas de satisfacción de los eventos que realizamos y encuestas especiales en procesos específicos del negocio.

⁵ Key Performance Indicators.



Utilizamos metodologías ágiles para dar una respuesta adecuada a las necesidades de los clientes.

Seguridad de nuestros clientes

GRI 416-2

En Banco Supervielle contamos con un plan estratégico diseñado por la Gerencia de Seguridad de la Información para resguardar la seguridad de nuestros clientes cuando operan con el banco. Se destaca el proyecto eCrime, que se basa en la definición de un plan de prevención de fraudes sobre canales electrónicos para los clientes de Banco Supervielle.

Los incidentes de seguridad detectados, ya sean internos o externos, se registran en una herramienta de gestión de incidentes, la cual fue adquirida dentro del marco del proyecto eCrime. A través de ésta, se les da el seguimiento correspondiente hasta que sean resueltos. Durante el proceso de detección/corrección se mantiene siempre informado al dueño del activo afectado, así como también a diferentes gerencias interesadas, tales como: Riesgos de TI, Infraestructura, etc. Asimismo, la base de incidentes se toma como retroalimentación a la hora de definir el plan de concientización en materia de Seguridad de la Información.

Considerando la disponibilidad de los servicios de Internet también se implementó una solución que nos permite detectar y mitigar ataques de denegación de servicio (DDoS) volumétricos.

0
Cantidad de incidentes reportados de clientes

22
Cantidad de incidentes reportados de seguridad interna

Total 2019

Super Quiz

Recibís un mail con un link a tu Online Banking. Vos:

- A** Ingresás a tu Online Banking a través del link, ya que el mail parece ser de tu banco.
- B** Preferís ingresar la dirección vos mismo en tu navegador.
Denunciás el caso a tu banco.
Supervielle nunca va a invitarte a una página donde debas ingresar datos sensibles, como tu usuario y contraseña de Online Banking.



Privacidad de nuestros clientes

GRI 418-1

Estamos profundamente comprometidos en garantizar la mejor calidad de protección de los datos personales de nuestros clientes. La Gerencia de Seguridad de la Información, conforme a las Comunicaciones A4609 y A6017 del Banco Central de la República Argentina y la Ley de Protección de Datos Personales, se ocupa de la privacidad y protección de los datos realizando el análisis, mantenimiento y administración de las diversas aplicaciones que contengan información de nuestros clientes. Adicionalmente, se clasifican los activos de información⁶ según su criticidad y se brinda el tratamiento correspondiente dependiendo de la criticidad definida. También contamos con una solución de prevención de fuga de información (DLP).

Nuestro propósito es proteger los activos de información de la organización y detectar, mitigar y remediar aquellos incidentes sobre la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información del Banco que puedan surgir.

⁶ Los activos de información pueden ser ficheros y bases de datos, contratos y acuerdos, documentación del sistema, manuales de los usuarios, aplicaciones, software del sistema, etc.

Privacidad

En el período no tuvimos reclamaciones recibidas por terceras partes, ni de autoridades regulatorias relacionadas con la privacidad de la información. Asimismo, la Gerencia de Seguridad de la Información no recibió casos identificados de filtraciones, robos o pérdidas de datos de clientes.



Eficiencia

Agregamos valor

Nos enfocamos

en procesos que aportan valor, reconocemos las iniciativas que buscan la mejora constante y cuidamos la estructura de costos.

9,7%

Logramos un ahorro del 9,7% en el consumo total de energía eléctrica¹



Lanzamos la campaña de eliminación de plásticos de un solo uso

12,51%

El 12,51% de los créditos a empresas fueron evaluados bajo la Política de Riesgos Ambientales y Sociales²

¹Alcance: Banco Supervielle (se consideran 165 edificios de la Red y Casa Central).

²Se consideró el período de Junio a Diciembre 2019.

Gestión de riesgos sociales y ambientales

GRI FS11

Banco Supervielle cuenta con un Sistema de Gestión Socio Ambiental conformado por una política y un procedimiento que tienen como principal objetivo la incorporación del análisis del riesgo ambiental y social como parte de la gestión integral de riesgos. El sistema busca controlar el efecto sobre las actividades asociadas a las empresas tomadoras de crédito que se financian a través de Banco Supervielle.

Para Grupo Supervielle la eficiencia está en nuestra manera de agregar valor:

- A través del financiamiento responsable con la inclusión de una gestión de riesgos ambientales y sociales como parte del análisis de crédito.
- Mitigando el impacto ambiental de nuestras operaciones a través de planes de acción orientados a reducir el consumo de recursos naturales y reciclar nuestros residuos.
- Trabajando con procesos de compras transparentes a través de un sistema de homologación de proveedores.

En el marco de dicho sistema, se realizan iniciativas que persiguen los siguientes objetivos:

Reducir y controlar

la exposición a riesgos ambientales y sociales dado por las actividades de los clientes, estableciendo una política de concesión de créditos más activa y sistemática en el análisis del impacto ambiental y social de las empresas y proyectos de inversión financiados.



Difundir

las buenas prácticas y la conciencia ambiental y social entre los empleados y clientes del banco, las cuales propicien un desarrollo sustentable para la sociedad.



Facilitar

a clientes e inversores la posibilidad de disponer de un financiamiento basado en criterios sostenibles.



Como parte de la gestión de riesgos ambientales y sociales se establecen indicadores de control de la cartera de clientes tendientes a acompañar la estrategia crediticia del Banco, permitiendo a la misma adecuarse a niveles aceptables de sustentabilidad.

La identificación de riesgos ambientales y sociales se realiza por medio de una metodología interna que toma como referencia conceptos de la Metodología ARAS, de las normas de la Corporación Financiera Internacional y de los apartados 1 a 8 de los Principios del Ecuador.



En Banco Supervielle nos comprometemos a velar por la reducción y mitigación de impactos negativos en ecosistemas y comunidades, otorgando créditos a aquellas

empresas que puedan comprobar la adecuada gestión de sus impactos socioambientales o cuenten con planes que los mitiguen, en áreas tales como:

Como parte de dicho compromiso basado en el financiamiento responsable, hemos definido una serie de actividades excluidas y otra lista de actividades restringidas para el otorgamiento de líneas de crédito a nuevas y existentes empresas clientes.

El Directorio es el responsable de que el banco cuente con una estrategia adecuada para la gestión del riesgo ambiental y social (a cargo de la aprobación de políticas asociadas). La Gerencia de Riesgos No Financieros define y mantiene el marco de políticas para la administración de riesgos ambientales y sociales. La Gerencia de Banca Corporativa está a cargo de hacer cumplir todos los aspectos sobre las políticas que guían la gestión del riesgo ambiental y social. La Gerencia de Asesoramiento Legal de Negocios y Compliance se encarga de que los documentos contengan las cláusulas específicas sobre aspectos ambientales y sociales y de brindar asesoramiento.

Durante 2019 se categorizaron un total de 1.127 casos de la cartera de clientes Banca Empresas alcanzadas por la Política de Riesgos Ambientales y Sociales.

Se liquidaron 122 créditos a empresas que fueron sujetos a análisis ambiental.¹

Del análisis realizado hasta el momento, contamos con 7 empresas de Riesgo Alto, a las que de acuerdo con nuestra política se les realiza un seguimiento más exhaustivo.

¹ Esto es equivalente al 12,51% sobre una cartera total de 975 créditos a empresas entregados para este período.

Protección a la biodiversidad



Empleo de recursos renovables

No tolerancia a la discriminación por motivos religiosos, políticos, sociales, de raza u orientación sexual

Protección del patrimonio cultural



Gestión de residuos



Protección a la salud humana



Seguridad y salud ocupacional

Igualdad de género



Desplazamiento poblacional



Mitigación del cambio climático

Respeto y conservación de la cultura, conocimientos y prácticas de los pueblos indígenas



¹ Entre Junio y Diciembre 2019.

Gestión de la energía

GRI 302-1, 302-2, 302-3, 302-4, 305-1, 305-2, 305-3 Y 305-4

La optimización del uso de la energía forma parte de la estrategia que hemos estado desarrollando a lo largo de los últimos años. Para hacer frente a la responsabilidad de la eficiencia energética

realizamos un seguimiento mensual de los consumos energéticos y buscamos mejoras continuas para reducir nuestros consumos y nuestra huella de carbono.

A partir de todas nuestras iniciativas ejecutadas en el año 2019, **hemos podido ahorrar 292.978 KWh en el consumo de electricidad del edificio corporativo, lo que representa un 9% de su consumo.** En la red de sucursales, anexos y centros de servicio **hemos obtenido un ahorro de 1.363.086 KWh, lo que representa un 10% del consumo total de la red. El total de ambos es 9,7%.**

Cálculo de huella de carbono e intensidad energética

2934,89 TonCO₂ eq
Hemos sumado la medición de nuestra huella de carbono e intensidad energética con el propósito de comparar los consumos de Banco Supervielle respecto de reconocidos estándares internacionales. El alcance son nuestros edificios centrales de calles Bartolomé Mitre, San Martín y Reconquista.

Eficiencia energética

Plan plurianual de recambio de luminarias tradicionales por LED: se trabajó en parte de la red de sucursales y en nuestros edificios corporativos de Mendoza y San Luis.

Nuevas sucursales y oficinas diseñadas con artefactos de iluminación LED.

#PRENDETE y #BUENOSHABITOS:

al planeta lo cuidamos entre todos y nuestro consumo de energía durante el día laboral depende tanto de las instalaciones como de nuestros hábitos. Por eso seguimos haciendo campañas de concientización y educación en el cuidado de nuestros consumos y la correcta disposición de residuos.

Campañas internas de concientización

Se adquirió una energía equivalente a la consumida en nuestro edificio central obtenida de fuentes renovables eólicas y entrará en vigencia en Marzo 2020.

Energía renovable

Nuevas oficinas con pisos autoportantes en reemplazo de alfombra, realizados con material PVC reciclado, certificado por NORMAS ISO 14001:2004.

Materiales sustentables

Consumos energéticos Banco Supervielle		Valores 2019
Consumo energético total dentro de la organización		56.471,42 GJ
Combustibles procedentes de fuentes no renovables		
Consumo de gas natural	11.910 m³	464,49 GJ
Consumo de gasoil para el uso de generadores	2.200 L	80,08 GJ
<i>Alcance: Casa Central y edificio Reconquista 320/330</i>		
Energía eléctrica		
Casa Central	2.969.460 KWh	55.926,85 GJ
Red ⁽¹⁾	12.565.776 KWh	
<i>Corresponde a consumo de electricidad (incluyendo calefacción y refrigeración). (1) Alcance: resto de los edificios de la red (total considerados con información: 168).</i>		
Consumo energético total fuera de la organización ⁽²⁾		24.719,8 L
Consumo de combustible por traslados en vehículos asimilables a propios		13.225,77 L
Consumo de combustible por traslados en vehículos de la compañía		11.494,03 L
<i>Alcance: empleados de Casa Central -Reconquista 320/330-San Martín 344 (Pisos 8 y 11). (2) Valores estimados en base a promedio del precio de combustible.</i>		
Ratio de intensidad energética de la organización		210,33 Kw/m²/año
<i>Alcance: Casa Central</i>		

Intensidad de las emisiones
0,10 TonCO₂ eq/m²

Huella de Carbono
2934,89 TonCO₂ eq

Factores de conversión:

1 KWh = 0,0036 GJ

1m³ gas natural = 0,039 GJ

1 L gasoil = 0,0364 GJ

Huella de Carbono	Valor 2019 (TonCO ₂ eq)
Total Emisiones Alcance 1⁽¹⁾	90,77
Consumo de gas natural	24,18
Consumo de combustibles líquidos	66,58
Consumo vehículos asimilables a propios	32,38
Consumo vehículos de la compañía	28,14
Instalaciones edilicias (gasoil)	6,07
Instalaciones edilicias (nafta)	0
Total Emisiones Alcance 2⁽¹⁾	1762,32
Consumo de energía eléctrica	1762,32
<i>(1) Edificios alcanzados en el análisis: Bartolomé Mitre 434 (Casa Central), Reconquista 320/330 y San Martín 344 (Pisos 8º y 11º).</i>	
Total Emisiones Alcance 3⁽³⁾	1081,81
Traslados de negocios	49,56
Traslados en avión	49,56
Traslados de empleados⁽²⁾	1032,25
Auto (Nafta)	379,01
Auto (Diésel / Gasoil)	25,21
Auto (GNC)	0,53
Chárter	141,79
Colectivo	271,31
Tren	102,22
Subte	69,81
Moto	39,09
Moto / monopatín	3,29
<i>(2) Resultados ponderados en base a un 37% de respuestas sobre 1.326 empleados encuestados.</i>	
Intensidad de las emisiones ⁽⁴⁾	0,10 TonCO₂ eq/m²
<i>(3) Edificios alcanzados en el análisis: Bartolomé Mitre 434 (Casa Central), Reconquista 320/330 y San Martín 344 (Pisos 8º y 11º). (4) Alcance: Emisiones GEI de alcance 1 y 2. Edificios incluidos: Bartolomé Mitre 434, Reconquista 320/330, San Martín 344 (Pisos 8º y 11º). Incluye ponderaciones para el consumo de combustibles correspondientes a vehículos de la compañía y asimilables a propios, sobre la base de precios de combustible promedio 2019 y factores de conversión nafta y gasoil (alcance 1).</i>	

Gestión de insumos y residuos

GRI 301-1, GRI 306-2

El uso ineficiente de los recursos naturales y la incapacidad del medio de asimilar todos los residuos generados en los procesos de producción y consumo son la causa principal del agravamiento de los problemas medioambientales que nos afectan. En Grupo Supervielle estamos comprometidos en incorporar prácticas que disminuyan y mitiguen este impacto.

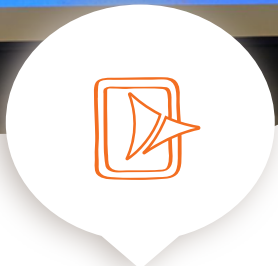
Campaña de desplastificación

En 2019 comenzamos a trabajar en el diagnóstico e implementación de la eliminación de plásticos de un solo uso. El diagnóstico realizado en el edificio corporativo del banco, las oficinas de Reconquista y de San Martín dio como resultado un consumo anual estimado de 9,5 toneladas de plásticos de un solo uso compuesto de vasos, botellas, revolvedores, platos y cubiertos. En una primera etapa se eliminarán estos elementos de los edificios donde se hizo el diagnóstico para luego extenderlo al resto de las sucursales.

El proyecto incluyó mejorar nuestro proceso de separación y eliminación de residuos. En 2020 se replotearán los cestos de basura con información clara y educativa. Esto nos debería llevar a una baja en el volumen de basura orgánica y mayor volumen de material para reciclar por los recolectores urbanos que trabajan con nosotros.

El proyecto se realizó junto a diferentes áreas clave del banco a través de talleres y reuniones. Acompañaremos con capacitaciones vía nuestra plataforma de e-learning y una campaña a lo largo del 2020 cuyo objetivo será un cambio de hábitos para la eliminación de plásticos de un solo uso, la correcta disposición final de residuos y el uso racional de energía y agua.

Por otra parte, además de la inscripción como generadores de residuos especiales, nos incorporamos al programa de Generadores Privados de la Coordinación Ecológica Área Metropolitana Sociedad del Estado (CEAMSE). También contamos con un proveedor para el retiro de residuos y la disposición final en el CEAMSE.



Reciclado de desechos tecnológicos

En alianza con Fundación Equidad

Trabajamos junto a Fundación Equidad en el reciclado de desechos tecnológicos. La fundación tiene como objetivo implementar programas educativos de inclusión social usando como herramientas computadoras. Cuentan con un taller escuela de reciclado solidario de computadoras destinado a capacitar a jóvenes en situación de vulnerabilidad en la tarea de reacondicionar equipos usados, con el objetivo de donarlos a escuelas y organizaciones sociales del país.

Aquellos equipos o partes que no puedan ser reutilizados, son enviados a reciclado, tratamiento y/o disposición final, de acuerdo con la legislación vigente.

En 2019 donamos:

- 53 desktops
- 22 notebooks
- 24 monitores
- 28 ticketeras

Nuestros consumos

GRI 301-1 y 306-2

Insumos ⁽¹⁾	Cantidad 2018	Cantidad 2019
Resmas de papel	49.350	52.105
Bobinas de papel ⁽²⁾	97	205
Cheques	3.615.685	3.682.635
Sobres	6.720.000	6.737.200
Tóner ⁽³⁾	1.526	2.214
Vasos plásticos	602.389	1.347.800
Vasos térmicos	No disponible	7.100

⁽¹⁾ Alcance Banco Supervielle.

⁽²⁾ Corresponde a la suma de bobinas pre-impresas y bobinas blancas.

⁽³⁾ Banco Supervielle no es generador de residuos peligrosos. El tóner es administrado y retirado por el proveedor. Incluye tóner y sus insumos relacionados (unidades de imagen).

Residuos ⁽¹⁾	Cantidad 2018	Cantidad 2019
Papel y plástico donados al Hospital Garrahan (kg)	2.549	2.714
Cartón y papel donados a recuperadores urbanos (kg) ⁽²⁾	1.764	2.184
Residuos húmedos dispuestos en toneladas (Tn)	88	78

⁽¹⁾ Alcance Banco Supervielle: Bartolomé Mitre 434, Reconquista 320/330 y San Martín 344

⁽²⁾ Valores estimados por un peso de 5 kg por cada bolsa retirada para reutilización.



Prácticas de compra y contratación de bienes y servicios

GRI 102-9, 204-1, 407-1, 414-1

Trabajamos en la mejora constante de los procesos de compras y homologación de proveedores de Grupo Supervielle. Contamos con un modelo de gestión integral del gasto que está conformado por un conjunto de políticas, procesos y procedimientos que estructuran la gestión de los gastos generales e inversiones de las compañías de Grupo Supervielle. El modelo abarca el ciclo completo del gasto e inversión desde el momento de la elaboración del presupuesto hasta el pago a proveedores.

A partir de Junio 2019 implementamos la Política de Homologación de Proveedores para todas las compañías de Grupo Supervielle. Con dicha política se definen estándares para la selección de sus proveedores.

La homologación tiene como objetivo analizar la información del proveedor para decidir si se puede tener una relación comercial con dicho proveedor. El proceso es complementado por una herramienta desarrollada por la Gerencia de Riesgos No Financieros en todos aquellos casos en los que los proveedores resulten ser críticos, según una matriz de proveedores, o que manejen información sensible del área de Tecnología.

Uno de los principales puntos de nuestra Política de Homologación es evaluar el pago de las cargas sociales del personal, si posee más de 3 períodos de deuda se transforma en un proveedor no apto para trabajar con el Grupo. A partir de junio se evaluaron 752 proveedores del Grupo Supervielle bajo esta nueva política.

	Banco Supervielle	Grupo Supervielle
Cantidad de proveedores activos adjudicados	767	61
% de proveedores nacionales	98,96%	75%
% de proveedores internacionales	1,04%	25%
Pago a proveedores en el período	\$3.322.557.652	\$79.407.499
% de pagos a proveedores nacionales	99,68%	59%
% de pagos a proveedores internacionales	0,32%	41%



Compromiso

Aportamos más

Ponemos pasión en todo lo que hacemos, respetamos los acuerdos realizados y fomentamos vínculos de cercanía. Nos ponemos en el lugar del cliente y buscamos superar sus expectativas.

15

años
de tirada del diario
La Cita

766

clientes
donan mensualmente
a Banco de Alimentos
desde el 2017

160

alumnos
secundarios y 11
universitarios se
graduaron gracias
a nuestro apoyo
desde el 2014

348

empleados
participaron
en acciones de
voluntariado

Inversión social en nuestras comunidades

GRI 413-1, 102-12

Buscamos transformar nuestros valores en acciones concretas que llevamos a cabo a través de cuatro ejes de trabajo en las comunidades en las que tenemos una presencia real y con el apoyo de un programa de voluntariado corporativo estratégico.

Tercera Edad



Educación



Niñez



Fortalecimiento Institucional




SER

un agente de cambio y creador de valor social sostenible.



DESARROLLAR

una estrategia innovadora y transformadora con acciones concretas, medibles y de alto impacto.

SINERGIZAR

las iniciativas de Responsabilidad Social Corporativa con comunidades locales en las que el Grupo tenga actividad comercial.

CONSTRUIR

una cultura organizacional colaborativa y de corresponsabilidad, a través de alianzas con diferentes ONG y de acciones de voluntariado corporativo.



\$37 millones en Inversión Social (incluye iniciativas de Mecenazgo).

Tercera edad



10,2% de la población argentina tiene 65 años o más. ¹

De la población mayor a 60 años, el 29,9% tiene interés en seguir estudiando y el 10,1% ya participa en alguna actividad formativa. Al continuar aprendiendo, las personas mayores pueden adquirir conocimientos y capacidades para controlar su salud, mantenerse al día respecto de los avances en materia de información y tecnología, participar de actividades, adaptarse al envejecimiento, mantener su identidad y conservar el interés por la vida. ³

Entre el 20% y el 30% de los adultos mayores presentan déficits de valoración familiar y comprensión afectiva, tendencia que se agrava en los estratos sociales más bajos. El 50% de los adultos mayores considera que no son suficientemente valorados en todas sus capacidades. ²

Conocer a los adultos mayores significa ponerse en su lugar, reconocer sus problemáticas, sus necesidades y sus deseos. Con el espíritu de acercarnos y de informar a los adultos mayores sobre temáticas propias de su edad desarrollamos varios programas especialmente diseñados para este segmento. En 2004 creamos el periódico La Cita, de distribución gratuita en las sucursales dedicadas al segmento. En 2007 lanzamos el programa Abuelos En Red (AER), que busca dar a los adultos mayores las herramientas tecnológicas para que puedan tener una participación activa en todos los ámbitos de la sociedad de hoy. En 2015 comenzamos con el Concurso Grandes Autores, Relatos Cortos.



6.633 personas mayores participaron del programa AER

1.042 personas mayores participaron del Concurso Grandes Autores Relatos Cortos

105.000 ejemplares de La Cita se distribuyen por mes en nuestras sucursales

Promovemos el envejecimiento activo, la participación social y la prevención de la dependencia para tener una vejez plena y productiva.

¹ Censo 2010 del INDEC.

² Barómetro de la deuda social con las personas mayores. <http://www.uca.edu.ar/uca/common/grupo81/files/2016-Prensa-Barometro-Personas-Mayores.pdf>

³ Barómetro de la deuda social con las personas mayores: "La capacidad de aprender en las personas mayores".

Abuelos en Red (AER)

Programa de inclusión digital y financiera para adultos mayores

El programa busca introducir a las personas mayores en el uso de nuevas tecnologías digitales y promover la autonomía financiera a través de talleres de formación que los acercan a los nuevos canales automáticos.

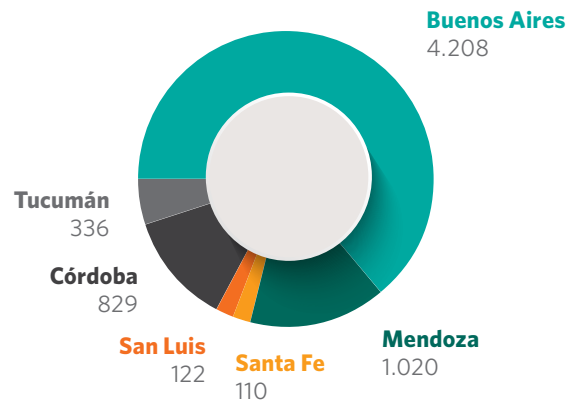
6.633 adultos mayores participaron del programa

13.012 capacitaciones

3 ejes de capacitación: talleres de Inclusión Digital, Estimulación Cognitiva, Educación Financiera.

AER se dictó en 47 centros de formación de 20 universidades y 3 institutos de educación superior en diferentes provincias.

Capacitados por Provincia



Grandes Autores, Relatos Cortos

Concurso literario y digital destinado a nuestros clientes mayores de 55 años, jubilados y pensionados.

El concurso busca tender puentes con las personas mayores, resignificando la relación Banco-cliente y situarlos como protagonistas activos en la sociedad. La iniciativa incluye la participación de colaboradores como voluntarios. Ellos se encargan de leer y preseleccionar los cuentos recibidos.

5 ediciones

1.042 personas mayores participaron del concurso

56% autoras mujeres

55 voluntarios lectores de Grupo Supervielle

La Cita

Periódico dirigido a clientes jubilados con notas de actualidad, cuidados de salud, envejecimiento saludable y prevención de la dependencia.

La publicación pone en primer plano al adulto mayor desde la perspectiva de la comunicación. Apunta a cubrir en forma rigurosa, dinámica e inclusiva las necesidades de información de las personas mayores.

La ONG Proyecto Surcos nutre de contenidos a La Cita, permitiendo a los adultos mayores detectar problemas e inquietudes comunes a su grupo generacional e intercambiar información y soluciones.

Publicación gratuita

15 años de tirada

105.000 ejemplares se distribuyen por mes en nuestras sucursales

Contribución al ODS 10 - Reducción de las desigualdades

En AER trabajamos en la reducción de la desigualdad con las personas mayores brindando un programa de inclusión digital y financiera.



Educación



Uno de cada dos alumnos en nuestro país está por debajo de la línea de pobreza⁴.

La mitad de los jóvenes no termina el secundario y, de ellos, el 90% no puede resolver un ejercicio simple de matemática y más del 60% no comprende lo que lee.

9 de cada 10 jóvenes no alcanzan el título universitario y la tasa de abandono interanual en la escuela secundaria es del 15,8%⁵.

Generamos oportunidades para construir un futuro mejor para los jóvenes a través de la educación.

Para que una comunidad crezca y se desarrolle, ésta debe brindar a las nuevas generaciones acceso a una educación de calidad. Con este objetivo nos hemos propuesto trabajar en la formación de directores de escuelas junto al Consejo Empresario Mendocino (CEM) y en la formación de profesores junto a Enseñá x Argentina; en la promoción de la terminalidad escolar con becas, junto a Cimientos otorgando becas universitarias en alianza con la Fundación Anpuy y la Fundación BisBlick y acompañando a Junior Achievement y el BCRA en talleres de educación financiera para niños y niñas en edad escolar.



20 becados universitarios

13 directores de escuelas becados

81 becados en la secundaria en Mendoza, San Luis y Buenos Aires.

5 becas para la formación de profesionales de ExA

519 clientes que se fueron haciendo donantes de Cimientos desde 2015 donaron \$1.502.968 en 2019 para el programa de Futuros Egresados

715 alumnos participaron de diferentes programas de educación financiera a cargo de voluntarios del banco

⁴ Informes del Observatorio de la UCA y de Unicef 2018.

⁵ Fuente: IDESA.



Programa Futuros Egresados

En alianza con Cimientos

GRI FS7

A través del apoyo a la Fundación Cimientos, el Banco acompaña a adolescentes para lograr la finalización de sus estudios en escuelas de San Luis y Mendoza.

Cimientos otorga acompañamiento académico y una beca económica a chicos que asisten a escuelas en contextos socioeconómicos vulnerables, para promover el desarrollo de habilidades y competencias que mejoren la trayectoria escolar.

En el marco de nuestros programas de voluntariado corporativo, nuestros colaboradores de Mendoza y San Luis acompañan como padrinos a los chicos becados.

Gracias a nuestro programa de recaudación de fondos que comenzó en 2015, 519 clientes son donantes de Cimientos.

En 2019 se recaudaron \$1.502.968 para el programa.

Desde 2019 y en alianza con el Liceo Francés Jean Mermoz, Banco Supervielle otorgó una beca a una alumna egresada de la escuela pública primaria de la Ciudad de Buenos Aires para que ingrese y se forme durante sus estudios secundarios en esta institución de prestigio.



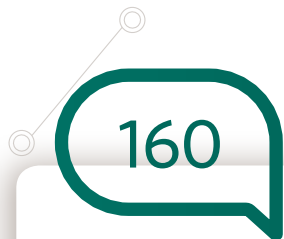
becas
para alumnos de 3ro y 4to año de la Escuela N° 4148 Manuel Belgrano, Mendoza



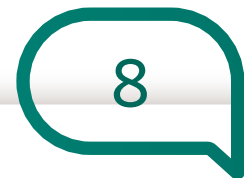
alumnos egresados en San Luis:
25 de la escuela N° 51 Maestro Faustino Segundo Mendoza en San Luis
15 de la escuela N° 11 Benito Juárez en Villa Mercedes



voluntarios



alumnos graduados en los seis años que lleva el programa



egresados en 2018 participaron del programa del Banco Construyendo mi Futuro 2019, en Mendoza

Programas de becas universitarias En alianza con Anpuy y BisBlick

Banco Supervielle acompaña a jóvenes en sus carreras universitarias o terciarias a través del apoyo a la Fundación Anpuy en Salta y a la Fundación BisBlick en Buenos Aires, que tienen como objetivo acompañar a los jóvenes en su proceso de formación e inclusión laboral.

Los becados reciben, además de una beca económica, el acompañamiento de ambas fundaciones durante el curso de sus estudios para que puedan lograr trayectorias académicas exitosas. Asimismo, los becados de BisBlick reciben la tutoría de colaboradores voluntarios de Grupo Supervielle a lo largo de toda su carrera.

17 becados universitarios de Anpuy

2 graduados en 2019

9 jóvenes recibidos de la universidad desde que empezamos a trabajar con Anpuy en 2014

3,5 becas universitarias de BisBlick

5 tutores de Grupo

Programa Construyendo mi Futuro En alianza con Enseñá por Argentina, Germinare y Cimientos

Programa de pasantías desarrollado por Banco Supervielle que busca acercar a los jóvenes, hijos de colaboradores y egresados de Germinare, Enseñá por Argentina y Cimientos a la experiencia única del primer empleo rentado.

Durante los meses de enero y febrero, el Banco recibe a jóvenes recién graduados de la escuela para trabajar en sucursales y áreas centrales. Un tutor acompaña a los participantes durante sus pasantías y reciben herramientas para desarrollarse a nivel personal y profesional, tomando conciencia de la importancia de una carrera universitaria.

10a edición

80 pasantes recién graduados de la secundaria:

- 20 de ExA
- 10 de Germinare
- 8 de Cimientos
- 42 hijos de empleados

Contribuimos al ODS 8 - Trabajo decente y crecimiento económico

A través del programa Construyendo mi Futuro contribuimos en nuestras comunidades con la empleabilidad de los jóvenes, reduciendo el porcentaje de los que no se encuentran empleados ni reciben capacitación.



Alianza con Enseñá por Argentina

Apoyamos a la Fundación Enseñá por Argentina en su trabajo por la inclusión y la mejora de la calidad educativa a través de la formación de líderes comprometidos, con el propósito de promover oportunidades educativas de calidad para todos.

5 becas para la formación de profesionales de ExA

Impacto en el trayecto escolar de 500 estudiantes

Programa Fundamentos Empresariales En alianza con Junior Achievement

Banco Supervielle y la Fundación Junior Achievement trabajan juntos en la implementación del programa "Fundamentos Empresariales".

El programa es dictado por voluntarios del Banco a alumnos de 5º y 6º grado en escuelas de las localidades de Godoy Cruz y Ciudad de Mendoza.

160 alumnos participaron de programas de educación financiera

13 voluntarios del banco dictaron 6 cursos en 4 escuelas

Programa Aprendiendo a Ahorrar En alianza con BCRA

Banco Supervielle participó por tercer año consecutivo en Mendoza del programa de inclusión financiera del BCRA. Los talleres se dictaron en coordinación con la Dirección General de Escuelas de la provincia. El objetivo de los talleres fue concientizar a los jóvenes sobre la diferencia entre consumir y ahorrar. Asimismo, se buscó brindarles conocimientos financieros básicos para la toma de decisiones a la hora de usar su dinero e informarles sobre las diferentes opciones que existen para el ahorro en el sistema financiero.

326 alumnos de 5º año participaron de talleres de educación financiera

20 voluntarios del banco dictaron talleres en 8 escuelas

También participó el banco de Global Money Week, iniciativa mundial impulsada por el BCRA. El programa busca acercar a los jóvenes al sistema financiero y desmitificar y fortalecer sus capacidades de ahorro a través de charlas con alumnos de 6º grado.

229 alumnos participaron de talleres de educación financiera

5 voluntarios del banco dictaron talleres en 4 escuelas

Programa Formación de Líderes Educativos En alianza con el Consejo Empresario Mendocino (CEM)

Programa de dos años para directores de escuelas de la provincia de Mendoza.

Banco Supervielle acompaña al CEM en su tarea de capacitar en herramientas de gestión pedagógicas a los directores de escuelas públicas y privadas, implementando la metodología creada por la Fundación Córdoba Mejora. Esta capacitación busca promover la mejora en la gestión educativa, identificando como protagonistas clave de este proceso a los directores responsables de dichas escuelas para volcar de manera multiplicadora sus nuevos conocimientos a su comunidad educativa.

13 becas a directores de escuelas de Mendoza

39 directores graduados becados por Supervielle en los 3 años de apoyo al programa

Se graduaron en total 92 directores y 18 supervisores desde que comenzó el programa en 2015

Niñez



En la Argentina, el 48% de los chicos es pobre y el 8% es extremadamente pobre; casi la mitad de la mortalidad de los niños menores de 5 años es por desnutrición y 2 de cada 10 chicos viven en hogares en situación de inseguridad alimentaria.⁶ Estas condiciones ponen en riesgo sus derechos y su evolución. Es responsabilidad de la sociedad garantizar que se cumplan y respeten los derechos de los niños.

Dentro de la temática de la niñez, elegimos asociarnos con organizaciones que trabajan con la primera infancia y la nutrición, ya que éste es el período de mayor y más rápido desarrollo en la vida de una persona. Durante esta etapa se construyen las bases del futuro de cada niño, de su salud, bienestar y educación. Con intervenciones tempranas, las inequidades y disparidades sociales pueden erradicarse.

Acompañamos a organizaciones que luchan contra la pobreza y la desnutrición infantil. Fomentamos la transformación social a través del arte.

⁶ Fuente: UNICEF, dic. 2018 / Observatorio de la Deuda Social, UCA.

45

niños y niñas participan de los programas de Asistencia Alimentaria Complementaria



\$157.357

se recaudan mensualmente para Banco de Alimentos desde 2017, que representan 4.563 platos de comida por mes

260

niños, niñas y adolescentes asisten a los talleres de Casa Rafael

57 madres y embarazadas participan de los programas de Asistencia Alimentaria Complementaria

182 clientes se sumaron en 2019 como donantes mensualizados a Banco de Alimentos

766 suman los clientes que donan a Banco de Alimentos desde 2017

Programa Donar Alimentos es Donar Futuro

En alianza con Fundación Banco de Alimentos

GRI FS7

Banco Supervielle apoya la causa de los Bancos de Alimentos que busca contribuir a reducir el hambre, mejorar la nutrición y evitar el desperdicio de alimentos. En 2019 se continuó con la campaña de recaudación de fondos.

182 clientes se sumaron en 2019 como donantes mensualizados a Banco de Alimentos

766 suman los clientes que donan a Banco de Alimentos desde 2017

En el año se logró una recaudación de \$1.297.850

Beneficios:

Recaudación mensual de \$157.357 que asegura la alimentación suplementaria de 11.353 personas por mes

El 4,3% de los donantes individuos (con donaciones mensualizadas) de Banco de Alimentos son clientes Supervielle

Programa Combatir la Desnutrición Infantil

En alianza con Fundación Pilares y Asociación Civil Pequeños Pasos

Fundación Pilares – Centro CONIN Barracas

Desde 2012, el Banco apoya al Centro CONIN de la Villa 21-24 en su programa Asistencia Alimentaria Complementaria. El programa comprende la entrega de bolsones de alimentos y litros de leche, consultas pediátricas, de nutrición, de desarrollo infantil y talleres de cocina saludable para las madres.

Un turno a la semana, durante todo el año, del Programa Asistencia Alimentaria Complementaria

29 niños y niñas de entre 0 y 5 años, 28 madres y 13 mujeres embarazadas

Trabajo con puericultoras

1.170 litros de leche y 1.531 bolsones de alimentos en el año para las familias del programa

Asociación Civil Pequeños Pasos

El Banco apoya al Espacio de Primera Infancia en la localidad de San Martín, Buenos Aires.

16 niños de 45 días a un año en el programa de primera infancia

Programa Socializar a los Niños a través del Arte

En alianza con Casa Rafael

El Banco apoya a la fundación en su trabajo por estimular la resiliencia en chicos en situación de vulnerabilidad social a través del arte y de un apoyo psicológico y social. Los talleres son espacios de socialización que les permiten a los chicos crecer, aprovechando sus recursos creativos.

260 niños y niñas de entre 4 a 18 años asisten a Casa Rafael

8% del presupuesto anual destinado a docencia en 5 áreas de trabajo: Arte Mural Urbano, Artes Plásticas, Hip-Hop, Espacio JugArte y Música

A través del régimen de Mecenazgo se apoyó a los proyectos: "Valorar y continuar la rica tradición de música popular urbana de La Boca" "Libros de niñ@s para niñ@s"

En Casa Central de Banco Supervielle se realizó:

- Muestra Arte Espontáneo que reunió obras realizadas por aproximadamente 125 niñas, niños y adolescentes de 7 a 18 años
- Presentación de un concierto del ensamble de Casa Rafael Alas para Volar

Fortalecimiento institucional



En nuestro país, el promedio del índice de confianza en las instituciones es menor al 50%. La confianza en los gobernantes está en 41%, superando únicamente a la confianza en los medios de comunicación, la cual se ubica en un piso de 39%.⁷

Como grupo financiero argentino buscamos ser protagonistas y comprometernos con el desarrollo de nuestro país. Creemos que para que el desarrollo sea sustentable, necesitamos instituciones fuertes que garanticen un marco de seguridad en el que operar.



Nos aliamos con organizaciones de la sociedad civil que trabajan en el fortalecimiento de la democracia y sus instituciones. A través del fomento del diálogo entre los diferentes partidos se busca la generación de confianza, el trabajo por una mayor interacción entre distintos grupos (políticos, empresarios, académicos, think tanks, etc.) para encontrar visiones compartidas y generar acuerdos básicos.

Contribuimos al fortalecimiento de las instituciones y a la construcción de una agenda pública a largo plazo.

⁷ Fuente: Trust Barometer Edelman 2018.

Programa Integridad y Transparencia

En alianza con Fundación RAP

Apoyamos a Fundación RAP (Red de Acción Política), organización plural y apartadaria, en su misión de participar en la formación y el fortalecimiento de la dirigencia política en la Argentina. Fundada en 2002, RAP genera un espacio de articulación entre:

- Hombres y mujeres que desarrollan una vida política activa y que son invitados a integrarse a la fundación (Políticos RAP).
- Ciudadanos e instituciones con vocación de involucrarse en temas relacionados con la acción pública y de hacer un aporte al país desde un ámbito no partidario.
- Integramos una red de instituciones e individuos que presta apoyo financiero a RAP (Socio Adherente).

Programa Políticas Públicas

En alianza con CIPPEC y Poder Ciudadano

Apoyamos a CIPPEC (Centro de Implementación de Políticas Públicas para la Equidad y el Crecimiento) en su tarea por mejorar la calidad de las políticas públicas en la Argentina que fomenten la equidad y el crecimiento. Fundada en el año 2000, CIPPEC es una organización independiente, apartadaria y sin fines de lucro que analiza, promueve, diseña e implementa políticas públicas en las áreas de desarrollo social, desarrollo económico e instituciones y gestión.

Poder Ciudadano es una fundación apartadaria y sin fines de lucro que nació en 1989 como iniciativa de un grupo de ciudadanos preocupados por la defensa de los derechos cívicos en nuestro país. Su misión es promover la participación ciudadana, la transparencia y el acceso a la información pública para fortalecer las instituciones de la democracia a través de la acción colectiva. Los mueve la visión de una red de personas e instituciones comprometidas con los asuntos públicos a escala local, nacional e internacional en pos de sociedades democráticas e inclusivas.

Barómetro de la Deuda Social con las Personas Mayores

En alianza con la Universidad Católica Argentina (UCA) y la Fundación Navarro Viola (FNV)⁸

Banco Supervielle apoya el trabajo de investigación del Observatorio de la Deuda Social Argentina de la UCA sobre las condiciones de vida de los adultos mayores. El eje principal se centra en la Declaración Universal de los Derechos Humanos y en la promoción del Desarrollo Humano Integral de las personas mayores. Juntamente con la FNV, se promueve el intercambio de información científica entre investigadores, sociólogos, psicólogos, educadores y trabajadores sociales a través de presentaciones con expertos. Así se busca dar visibilidad a la situación de precariedad, indefensión y vulnerabilidad, económica y simbólica, en las personas mayores, e instalar la temática en la agenda pública para promover acciones.



Se realizaron:

- 3 presentaciones de los Boletines de Educación y Cuidados.



⁸ <http://www.uca.edu.ar/index.php/site/index/es/uca/observatorio-de-la-deuda-social-argentina/deuda-social-con-las-personas-mayores/>

Alianza estratégica con el Museo de Arte Moderno de Buenos Aires (MAMBA)

Banco Supervielle se asoció con la Asociación Amigos del Moderno para acompañar a la institución en calidad de aliado estratégico del Museo de Arte Moderno (MAMBA). La asociación con Banco Supervielle ha contribuido a concretar importantes proyectos de grandes artistas argentinos y a posibilitar la realización de exposiciones internacionales de relevancia.

La iniciativa nos permite consolidar nuestra presencia en el mundo del arte y ofrecer a nuestros clientes y colaboradores nuevos beneficios vinculados con la cultura en la Ciudad de Buenos Aires.

Con nuestro aporte se contribuye a dar sostenibilidad a la gestión del museo, permitiendo la planificación a largo plazo. Desde el 2013 al 2019:

+ 1 millón de visitantes.

+ 70 exhibiciones nacionales e internacionales.

+ 1.110 artistas participantes.

+ 50.000 participantes de programas educativos y comunitarios.

39 publicaciones editoriales bilingües.

Concurso de Arte Urbano San Luis

Con el objetivo de continuar promoviendo el arte en todas sus expresiones, el Banco realizó su primer concurso de Arte Urbano en la ciudad de San Luis.

A través de él se buscó la participación de artistas jóvenes, con el fin de crear un espacio de estímulo, puesta en valor y sustentación del trabajo de los artistas en la provincia para difundir y otorgar visibilidad a sus obras.

Concurso para la intervención del Skate Park del Parque de las Naciones

36 proyectos presentados

8 finalistas

1er premio de \$100.000 y \$200.000 para la ejecución de la obra

Dos menciones especiales de \$25.000

“A través de esta iniciativa, Supervielle sostiene un orgulloso compromiso de contribuir a ampliar el horizonte cultural de la ciudad de San Luis y apoyar el trabajo de los jóvenes talentos argentinos. Arte Urbano en San Luis es una iniciativa de acción social del banco para convocar la imaginación y la creatividad de los participantes del concurso, permitiendo a los jóvenes dejar su impronta en el espacio público mediante una intervención artística propia, generando conexiones de pertenencia con el entorno en que viven”.

Atilio Dell’Oro Maini, Director de Grupo Supervielle

El jurado estuvo conformado por Marcela Cornejo, Gerente divisional de la región de San Luis de Banco Supervielle; Atilio Dell’Oro Maini, Director de Grupo Supervielle; Matías Sosa, arquitecto del Skatepark; Julián Manzelli, artista visual aficionado al skate; y Ariadna González Naya, curadora de la colección de arte de Banco Supervielle.



Voluntariado

En Supervielle tenemos un programa de voluntariado corporativo estratégico y de visión a largo plazo en el que están alineados los objetivos del Grupo, los intereses de los empleados y las necesidades sociales de la comunidad.

348 empleados participaron en más de una acción de voluntariado.

164 empleados voluntarios de Capitanes.

Contamos con dos tipos de programas:

Programas propios o en alianzas con ONG a los que invitamos a participar a empleados

Programas de voluntariado diseñados por empleados: Capitanes

Voluntariado Capitanes

En 2019 se lanzó la cuarta edición de nuestro programa de Voluntariado "Capitanes". Este programa busca profundizar el compromiso social de los colaboradores de Grupo Supervielle y generar diálogo e incidencia real en las comunidades en donde el Grupo está presente. Los voluntarios, liderados por un capitán, arman sus propios proyectos de colaboración comunitaria con organizaciones sociales. Los mismos deben tender al desarrollo local y comunitario y estar comprendidos en uno de los cuatro ejes de la estrategia de RSC del Grupo: Educación, Fortalecimiento Institucional, Niñez o Tercera Edad.



24 proyectos de Capitanes

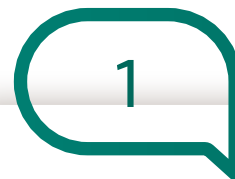
11 en CABA y GBA
8 en Mendoza
1 en Córdoba
4 en San Luis



proyectos de niñez



proyectos de educación



proyecto de tercera edad



Los proyectos fueron llevados a cabo por colaboradores de Banco Supervielle, Cordial Servicios y Supervielle Seguros

Feria de Emprendedores Sociales En alianza con Fundación Formar

Para Navidad se realizó una feria en el edificio corporativo del banco con emprendedores sociales acompañados por la Fundación Formar, quien contribuye con emprendimientos locales de cada barrio para que puedan insertarse en la economía formal. Para lograrlo, actúan como puente de oportunidades de ventas con clientes a través de ferias en empresas, compras institucionales o canales de ventas como una tienda online o Instagram.

La fundación también trabaja en el proceso de mejora de diseño y calidad de cada producto para que los emprendedores puedan profesionalizarse. Realizan capacitaciones centradas en la administración y gestión del negocio para que cada emprendimiento sea productivo, sustentable y sostenible en el tiempo.

El objetivo es fomentar el consumo responsable para abrir nuevas oportunidades a los emprendedores sociales y así mejorar su calidad de vida.



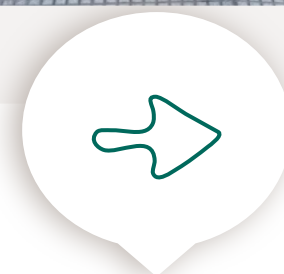
Feria social de Navidad



stands



\$44.350
en ventas



Emprendedores sociales luego de la Feria de Navidad en el edificio corporativo de Banco Supervielle.



Mecenazgo

GRI 102-7



El Régimen de Promoción Cultural conocido como Mecenazgo es el programa de financiamiento del Ministerio de Cultura del GCBA para el desarrollo de proyectos artísticos/culturales. A través de este régimen, los contribuyentes que tributan en el Impuesto sobre los Ingresos Brutos pueden destinar parte del pago de los mismos a apoyar proyectos culturales. Ésta es una herramienta fundamental para el estímulo de las artes y la cultura.

Banco Supervielle recibió un reconocimiento por su aporte a la cultura en el encuentro Celebración de inversión público-privada en la vida cultural y artística de Buenos Aires.

Entre otros proyectos, Supervielle acompañó al taller de animación e historietas de la Asoc. Civil Animando Vidas.

Banco Supervielle viene apoyando a través del régimen de Mecenazgo a numerosos proyectos relacionados con la cultura desde el 2011.

En 2019 destinamos \$23.399.000 en 14 proyectos



proyecto de Tercera Edad con **\$190.000**



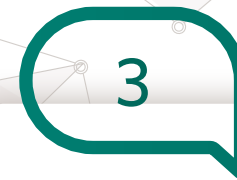
proyecto de Arte con **\$2.500.000**



proyectos de Educación con **\$4.367.000**



proyectos de Niñez con **\$3.415.000**



proyectos de Patrimonio con **\$8.907.000**



proyecto de Teatro con **\$4.020.000**

Respeto

Pensamos en el otro

Procuramos tratar a los demás como nos gusta que nos traten y dialogar y construir a partir de la diversidad.

5.073

colaboradores

52%

mujeres

99%

de los empleados tiene un contrato de tiempo indeterminado

Diversidad e igualdad de oportunidades

En Grupo Supervielle estamos convencidos de que el respeto es un valor central para crecer sostenidamente. Promovemos un entorno libre de cualquier tipo de discriminación por causa de género, raza, color, religión y afiliación política o gremial. Estamos comprometidos en construir un entorno donde prevalezcan el respeto y la valoración del ser humano, su privacidad, su individualidad y su dignidad.

No admitimos bajo ninguna circunstancia que un integrante de la organización hostigue o discrimine a otro por prejuicios de ningún tipo, ni toleramos comentarios o acciones que tiendan a crear un ambiente hostil.

5.073
colaboradores

Tipo de contrato laboral por género:



Colaboradores de Grupo Supervielle

GRI 102-8, 405-1

Colaboradores por género

	Banco Supervielle	Grupo Supervielle	CCF	TA	MILA	Espacio Cordial	Supervielle Seguros	SAM	IOL
Hombres	1970 51%	2 22%	178 39%	83 20%	26 81%	47 39%	46 38%	10 83%	53 75%
Mujeres	1864 49%	7 78%	274 61%	339 80%	6 19%	72 61%	76 62%	2 17%	18 25%
Total	3834	9	452	422	32	119	122	12	71

48%
hombres

52%
mujeres

Colaboradores por contrato laboral (temporal/indeterminado) y región

CABA
43% de empleados de Grupo Supervielle en CABA

2.163 empleados

99% con contrato laboral por tiempo indeterminado

2.148 empleados

Buenos Aires
30% de empleados de Grupo Supervielle en Buenos Aires

1.512 empleados

99% con contrato laboral por tiempo indeterminado
1.493 empleados

1% con contrato laboral temporal
19 empleados

NOA
2% de empleados de Grupo Supervielle en NOA

111 empleados

93% con contrato laboral por tiempo indeterminado
103 empleados

7% con contrato laboral temporal
8 empleados

NEA
1% de empleados de Grupo Supervielle en NEA

36 empleados

94% con contrato laboral por tiempo indeterminado
34 empleados

6% con contrato laboral temporal
2 empleados

Cuyo
17% de empleados de Grupo Supervielle en Cuyo

858 empleados

99% con contrato laboral por tiempo indeterminado
854 empleados

1% con contrato laboral temporal
4 empleados

Patagonia
2% de empleados de Grupo Supervielle en la Patagonia

131 empleados

96% con contrato laboral por tiempo indeterminado
126 empleados

4% con contrato laboral temporal
5 empleados

Centro
5% de empleados de Grupo Supervielle en el Centro

262 empleados

99% con contrato laboral por tiempo indeterminado
259 empleados

1% con contrato laboral temporal
3 empleados



Jornada completa y media jornada



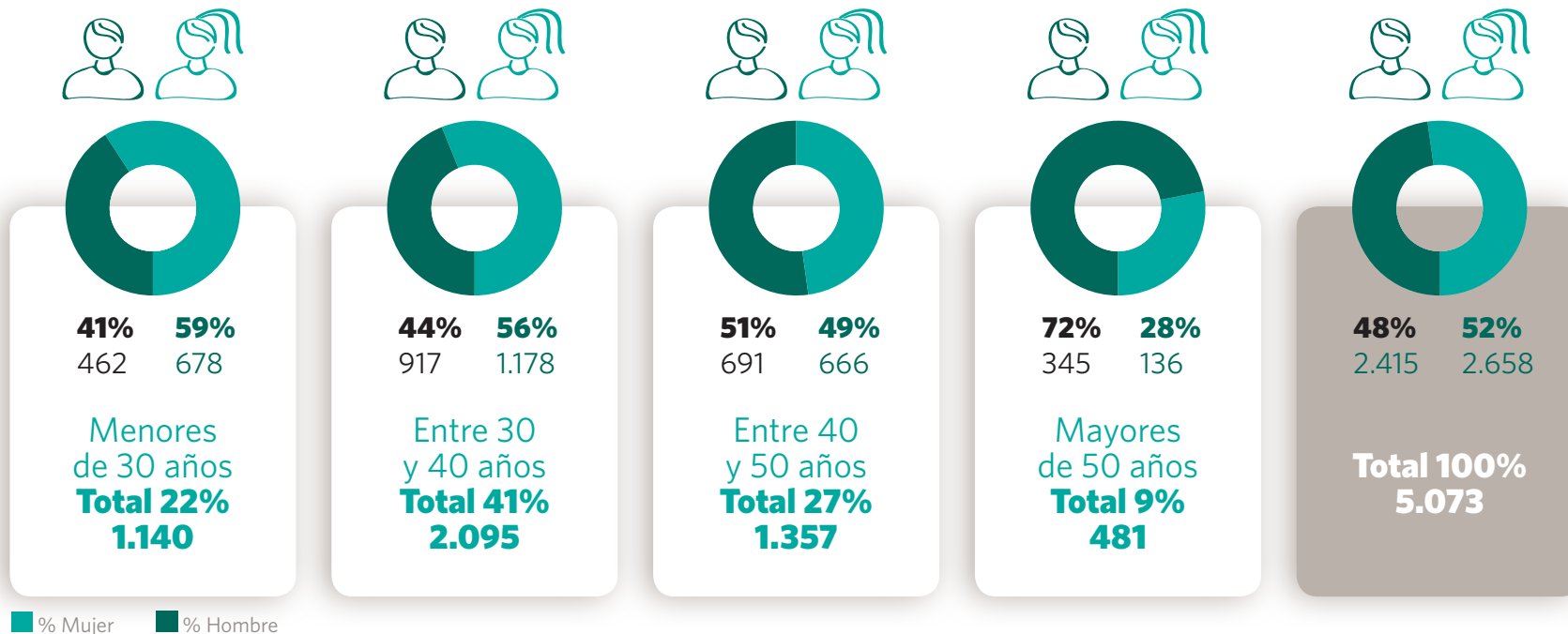
95% de los hombres y 85% de las mujeres de Grupo Supervielle trabajan jornada completa

10% de los colaboradores trabaja media jornada



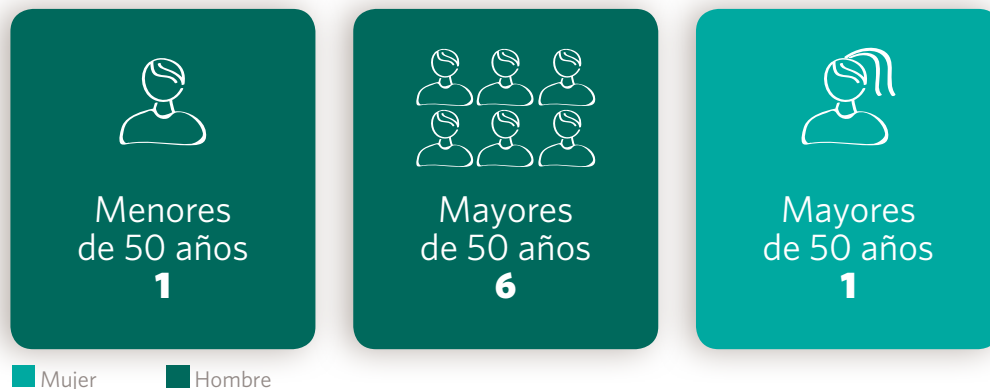
Colaboradores por género y edad

GRI 405-1



Directorio por género y edad

El Directorio está compuesto por 8 directores.



El 100% de los altos ejecutivos son contratados de la comunidad local.



Atracción y desarrollo de talentos

GRI 401-1

En Grupo Supervielle consideramos que nuestros colaboradores son el pilar para que el grupo pueda alcanzar sus objetivos y seguir adelante con su misión. Por ello es clave la gestión de la Gerencia de RRHH. Buscamos perfiles diversos, siempre poniendo foco en los conocimientos, habilidades y competencias y que a su vez estén alineados con los valores que persigue Grupo Supervielle.

Durante 2019 se realizaron aproximadamente 500 búsquedas para ocupar posiciones vacantes de distintas áreas en las compañías de Grupo Supervielle. En todos los casos se siguieron los procesos formales establecidos y se utilizaron técnicas grupales e individuales, que tienen

500 búsquedas de talentos.

como fin asegurar un proceso de reclutamiento objetivo, en el que se busca que los candidatos que se incorporan a la organización cumplan con los requisitos estipulados en la política de empleos.



Usamos la plataforma de reclutamiento donde cualquier candidato interesado en sumarse a nuestros equipos puede dejarnos su CV.



Participamos de las Ferias de Empleos en universidades y de diferentes eventos con el Gobierno de la CABA, lo que nos permitió acercarnos a jóvenes y emprendedores con diversos talentos.



En Banco Supervielle celebramos la 10ª edición del Programa Construyendo mi Futuro. Participaron:

- 43 hijos de colaboradores
- 20 jóvenes de escuelas donde trabaja Enseñanza x Argentina
- 10 becados de Fundación Germinare
- 8 becados de Cimientos



En CCF y TA continuamos promoviendo la utilización del Programa de Referidos. A través de este programa los empleados pueden referir conocidos que cumplan con los requisitos establecidos para el puesto. A quienes hayan referido a un ingreso que haya cumplido los 3 meses en la Compañía se le abona una gratificación por única vez. El programa se realizó para el Área de Cobranzas y Telemarketing. Durante el 2019 han ingresado a 20 referidos (15 en cobranzas y 5 en telemarketing).



En InvertirOnline se continúa con la modalidad de búsqueda de talentos por Redes Sociales, iniciada en 2018.

Nuevas contrataciones por edad y por género de Grupo Supervielle consolidado

GRI 401-1



274 205

Hasta 30 años

**Total
479**



164 136

Entre 31 y 40 años

**Total
300**



32 48

Entre 41 y 50 años

**Total
80**



2 9

Desde 50 años

**Total
11**

**Tasa de ingresos
17.15%**



17.76% 16.48%

**Ingresos totales
870**



472 398

■ % Mujer ■ % Hombre

Nuevas contrataciones por edad y por género por empresa

	BANCO SUPERVIELLE			CCF			TA			MILA		
Ingresos	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Hasta 30 años	83	115	198	97	34	131	82	30	112	1	0	1
Entre 31 y 40 años	38	63	101	82	39	121	31	16	47	0	3	3
Entre 41 y 50 años	8	14	22	17	26	43	5	1	6	0	6	6
Desde 50 años	0	5	5	2	4	6	0	0	0	0	0	0
Ingresos totales	129	197	326	198	103	301	118	47	165	1	9	10
Tasa de ingresos	6.92%	10%	8.5%	72.26%	57.87%	66.59%	34.81%	56.63%	39.10%	16.67%	34.62%	31.25%

	ESPACIO CORDIAL			SUPERVIELLE SEGUROS			SAM			IOL			GRUPO SUPERVIELLE		
Ingresos	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Hasta 30 años	1	2	3	5	6	11	0	0	0	5	18	23	0	0	0
Entre 31 y 40 años	3	3	6	8	2	10	0	0	0	2	8	10	0	2	2
Entre 41 y 50 años	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0
Desde 50 años	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ingresos totales	5	5	10	14	8	22	0	0	0	7	27	34	0	2	2
Tasa de ingresos	6.94%	10.64%	8.40%	18.42%	17.39%	18.03%	0%	0%	0%	38.89%	50.94%	47.89%	0%	100%	22.22%

Ingresos y egresos en Grupo Supervielle consolidado por zona geográfica



CABA

257 Ingresos

269 Egresos

11.88% Tasa nuevas contrataciones

12.44% Tasa rotación

Buenos Aires

316 Ingresos

437 Egresos

20.90% Tasa nuevas contrataciones

28.90% Tasa rotación

NOA

51 Ingresos

40 Egresos

45.95% Tasa nuevas contrataciones

36.04% Tasa rotación

NEA

32 Ingresos

34 Egresos

88.89% Tasa nuevas contrataciones

94.44% Tasa rotación

Cuyo

69 Ingresos

82 Egresos

8.04% Tasa nuevas contrataciones

9.56% Tasa rotación

Patagonia

95 Ingresos

112 Egresos

72.52% Tasa nuevas contrataciones

85.50% Tasa rotación

Centro

50 Ingresos

56 Egresos

19.08% Tasa nuevas contrataciones

21.37% Tasa rotación

Total

870 Ingresos

1.030 Egresos

17.1% Tasa nuevas contrataciones

20.3% Tasa rotación

Remuneración

GRI 202-1, 405-2

Con el objetivo de atraer, retener y motivar a las personas con las competencias necesarias para lograr nuestros objetivos estratégicos procuramos que nuestros colaboradores obtengan remuneraciones con un valor comparativo interno acorde a las responsabilidades del cargo y un valor comparativo externo afín a la media del mercado del puesto.

Diseño y estructura de los procesos de remuneración

La filosofía subyacente en la estructura de remuneraciones de Grupo Supervielle busca contemplar un adecuado equilibrio entre la obtención de resultados y la gestión de

riesgos en general. El diseño de los procesos de remuneración apunta a remunerar y reconocer la contribución de los colaboradores en el alcance de las metas individuales, de la unidad y de la compañía en un contexto de meritocracia, pago por desempeño y sana competencia, dentro de un marco de control de riesgos robusto.

Medidas en las cuales los riesgos actuales y futuros son tomados en cuenta en los procesos de remuneración

Los ejecutivos de Grupo Supervielle son remunerados en su porción variable teniendo en cuenta el cumplimiento de

los objetivos específicos que apuntan a mantener los diferentes riesgos dentro de los umbrales deseados. A su vez, para ciertos altos directivos se establece un bono de pago diferido con objetivos específicos plurianuales de sostenibilidad del negocio y control de riesgos.

La remuneración se determina en función del valor del puesto, la maduración en el puesto y el mercado. Es por ello que no existen diferencias salariales de la remuneración entre mujeres y hombres bajo las mismas condiciones laborales.

Ratios del salario de categoría inicial estándar de los colaboradores de Grupo Supervielle frente al salario mínimo local, vital y móvil ⁽¹⁾⁽²⁾

	Banco Supervielle	CCF	TA	MILA	Espacio Cordial	Supervielle Seguros	SAM	IOL	Grupo Supervielle
Ratio entre el salario de categoría inicial estándar y el salario mínimo vital y móvil	3,34	1,95	1,96	2,01	3,34	2,20	3,41	2,14	3,04

⁽¹⁾ Se considera salario mínimo local al salario mínimo vital y móvil vigente al 31/12/2019 en la República Argentina.

⁽²⁾ En los casos de Banco Supervielle, Supervielle Seguros, Espacio Cordial, CCF, TA y MILA el ratio corresponde a hombres y mujeres por igual. En el caso de IOL y Grupo Supervielle el ratio corresponde a hombres debido a que no hay mujeres en la categoría inicial estándar. En el caso de SAM, el ratio corresponde a las mujeres ya que no hay hombres en la categoría inicial estándar.

Ratios del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres por categoría laboral⁽¹⁾

Concepto	Banco Supervielle	CCF	TA	MILA	Espacio Cordial	Supervielle Seguros	SAM	IOL	Grupo Supervielle
Staff	1	1	1	1	1	1	N/A	N/A	N/A
Mandos medios	0,91	0,9	0,94	N/A	N/A	0,73	N/A	N/A	N/A
Alta gerencia	1,09	N/A	N/A	N/A	1	N/A	N/A	N/A	N/A

⁽¹⁾ Hubo un cambio de criterio en el cálculo del indicador con respecto a 2018: se tomó como salario base el sueldo mínimo acordado para cada categoría laboral. Los valores muestran la diferencia de los salarios mínimos de las mujeres frente a los de los hombres por categoría laboral.
N/A: no se encontró puesto similar o persona de alguno de los dos géneros para realizar la comparación.



Violencia de género



La violencia de género es una problemática social que nos involucra a todos. Banco Supervielle fue el primer banco en firmar el protocolo de asistencia a las víctimas de violencia de género en el 2017. Dicho protocolo tiene por objetivo establecer un marco de actuación específico para quienes se encuentren atravesando esta difícil situación. El mismo se activa una vez acreditada la denuncia en una sede policial, judicial u organismo estatal dedicado a tal fin y contempla:

La Comisión de Asistencia a las Víctimas de Violencia de Género de Banco Supervielle propone acciones culturales de difusión, concientización y prevención sobre la problemática a través de sus distintos canales de comunicación.

Apoyo inmediato por parte del Área de Asistencia Social al empleado y a su grupo familiar.

Posibilidad de reubicación de la empleada para hacer efectiva su protección.

Asesoramiento legal.

Confidencialidad.

Asistencia económica a través de préstamos de emergencia y garantía de alquiler, al efecto de atender la emergencia.

Licencia especial.

Salud y seguridad en el trabajo

GRI 403-2

En Grupo Supervielle contamos con una Política de Seguridad e Higiene que tiene como uno de los pilares de su gestión la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

Durante 2019:

- 3653 personas capacitadas en: “Prevención de Incendios y Evacuación de Edificios” y “Primeros Auxilios C/RCP”.
- Planes de Emergencia y Evacuación de todas las áreas geográficas de operación del banco actualizados.
- Se realizaron SIMULACROS DE EVACUACIÓN del Edificio Corporativo, Reconquista, Call Center Caballito, CCF San Isidro y Sucursales Centrales, 66 Mendoza y 101 San Luis.
- Inspecciones de Organismos de Aplicación: se contestaron satisfactoriamente 47 intimaciones.

La tasa de frecuencia de accidente bajó porque disminuyeron los accidentes de trabajo (los que ocurren en el ámbito laboral) gracias a una mejora continua en las condiciones de los inmuebles y capacitaciones en H&S y llevando a cabo el concepto de Seguridad Total Proactiva para la preservación de vidas y bienes.

Todos los Centros de Servicios del Banco fueron certificados según resolución de la ANSES.

Índices de salud y seguridad laboral ¹	Total 2018	Total 2019
Tasa de frecuencia de accidentes (TFA) ²	3,53%	3,15%
Tasa de incidencia de enfermedades profesionales (TIEP)	0,00%	0,00%
Tasa de días perdidos (TDP) ³	0,16%	0,20%
Tasa de absentismo laboral (TAL)	N/A	N/A
Muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	0	0

¹El área de Salud y Seguridad no calcula los índices desglosados por género ni región. Alcance Banco Supervielle. No se reporta la Tasa de Absentismo Laboral (TAL) para el período, debido a que no se cuenta con valores específicos para Banco Supervielle.

²Se incluyen los accidentes de pequeña envergadura. No se contemplan accidentes in itinere.

³Se contabilizan por días naturales, es decir, no por días laborales.

Acercas del reporte

Acerca del reporte

GRI 102-45, 102-50, 102-51, 102-52, 102-54

El Reporte de Sostenibilidad 2019 es el octavo reporte publicado por Grupo Supervielle. Presenta información acerca de los asuntos considerados prioritarios por nuestros grupos de interés en cuanto al desempeño económico, social y ambiental de la compañía desde el 1º de enero al 31 de diciembre de 2019. El reporte comprende a las siguientes sociedades:

- Banco Supervielle S.A.,
- Cordial Compañía Financiera S.A.,
- Tarjeta Automática S.A.,
- Micro Lending S.A.U.,
- Supervielle Seguros S.A.,
- Supervielle Asset Management Sociedad Gerente de FCI S.A.,
- InvertirOnline S.A.,
- Espacio Cordial de Servicios S.A.¹
- Grupo Supervielle S.A.

¹ Las empresas Supervielle Productores Asesores de Seguros y Supervielle Agente de Negociación no son alcanzadas por este reporte.

El Reporte de Sostenibilidad 2019 se elaboró “de conformidad” con los Estándares GRI de Global Reporting Initiative (GRI), opción “esencial” y con el suplemento sectorial para el sector financiero.

Este reporte refleja la relación de Grupo Supervielle con sus distintos grupos de interés y la forma en la cual integra la estrategia de sostenibilidad a sus negocios, creando valor a largo plazo para todos los segmentos sociales y contribuyendo al crecimiento económico y social de la Argentina.

El documento fue elaborado por el área de Responsabilidad Social Corporativa de Grupo Supervielle con la colaboración de referentes de distintas áreas de las organizaciones que conforman el Grupo. Grupo Supervielle elabora sus reportes de sostenibilidad de manera anual, siendo el último el correspondiente al ejercicio 2018. Cualquier reexpresión de información se indica a lo largo del reporte.



Impacto del COVID-19 en las operaciones de la Sociedad

En diciembre de 2019, se informó que una nueva cepa de coronavirus (COVID-19) apareció en Wuhan, China. Desde entonces, COVID-19 se ha extendido a más de 100 países, incluida Argentina. El 11 de marzo de 2020, la Organización Mundial de la Salud declaró a COVID-19 una pandemia.

Es probable que la pandemia provoque una desaceleración económica de duración potencialmente prolongada, y es posible que pueda causar una recesión global. Desde febrero de 2020, el gobierno argentino ha adoptado varias medidas en respuesta al brote de COVID-19 en el país destinadas a prevenir el contagio masivo, incluido el cierre de las fronteras argentinas, la suspensión de vuelos nacionales y, desde el 19 de marzo de 2020, la imposición de un cierre obligatorio en todo el país, por el cual solo se permitieron actividades excepcionales y esenciales y a partir de 11 de mayo de 2020 se comenzaron a sumar progresivamente ciertas actividades consideradas no esenciales, con diferencias entre cada Provincia y la Ciudad de Buenos Aires.

Las actividades bancarias se consideraron esenciales desde el 11 de abril de 2020, con atención en las sucursales permitidas solo con turnos programados previamente. Desde el 20 de marzo hasta el 10 de abril de 2020, las sucursales se cerraron, abriendo solo para pagos de pensiones en ciertas fechas. Durante este período, las actividades bancarias se realizaron solo a través de medios digitales. Durante este tiempo, todas las transacciones se han procesado casi exclusivamente a través de canales digitales.

También solicitamos a nuestros empleados administrativos y del back office, que trabajen desde su hogar, proporcionando la infraestructura de hardware requerida y el acceso remoto, mientras que las sucursales comerciales operan con medidas de seguridad adicionales para proteger la salud de los clientes y empleados.

Emisión del Reporte de Sostenibilidad en el contexto actual

Como se ha mencionado, existe incertidumbre respecto a los impactos que la pandemia de COVID-19 podría generar en la economía global y en nuestro negocio. Esto podría traducirse en afectaciones negativas sobre los resultados

futuros de nuestras operaciones, y en el precio de mercado de nuestros valores negociables.

El Reporte de Sostenibilidad que estamos presentando incluye nuestros asuntos materiales e indicadores de desempeño económicos, sociales y ambientales al 31/12/2019. Cabe señalar que los resultados de la crisis pueden exigir una reevaluación de nuestros objetivos en función de los cambios, internos y externos, que surgirán en los próximos meses.

Tenemos la intención de seguir siendo receptivos y efectivos en nuestro propósito de promover un impacto positivo para todos nuestros grupos de interés a la luz de sus demandas prioritarias. En este marco, esperamos actualizar nuestro Análisis de Materialidad próximamente, a los fines de adecuar nuestro conocimiento a las expectativas y necesidades de todos nuestros grupos de interés en el nuevo contexto. Asimismo, continuaremos monitoreando los efectos de la pandemia sobre nuestros indicadores de desempeño 2020, y trabajando junto a nuestros stakeholders para enfrentar esta crisis.

Nuestros grupos de interés

GRI 102-40, 102-42, 102-43, 102-44

Contamos con numerosos canales de diálogo que nos permiten conocer más regularmente expectativas, necesidades y demandas de nuestros stakeholders. Por esta

razón, desde el Grupo fomentamos su uso y desarrollo para poder contar con la mayor cantidad de opiniones sobre nuestra gestión.

Grupos de interés	Canales de comunicación
Clientes (Individuos, empresas, organismos públicos)	Encuesta de satisfacción (Individuos, empresas, organismos públicos) Comunicación comercial Comunicación institucional Centro de Contactos Centro Integral de Inversiones Chat Banking
Empleados	Intranet Encuentros de comunicación interna Desayunos con el CEO Mediciones de campañas, acciones, eventos Encuesta de clima bianual Encuesta de pulso bianual Centro de gestión Visitas de Business Partners a sucursales Gestar Línea Ética Yammer StarMeUp
ONG	Reuniones en persona o telefónicas Reuniones periódicas sobre el avance de los programas en curso Visitas a las ONG Acompañamientos en cenas de recaudación Contacto frecuente vía mail

Grupos de interés	Canales de comunicación
Proveedores	Procesos formales de selección y contratación Reuniones en persona o telefónicas
Municipios	Reuniones
Sindicatos	Reuniones periódicas con los delegados
Organismos multilaterales (Organizaciones de desarrollo, Organismos internacionales de financiamiento)	Memoria Anual Reuniones 20F Press release Página web
Accionistas (Proveedores de capital)	Memoria Anual 20F Informes trimestrales Press release Página web Conference call trimestrales con inversores y analistas: <ul style="list-style-type: none"> ▪ con participación del Presidente, CEO, CFO, ▪ línea abierta para preguntas, ▪ posibilidad de seguimiento de la conferencia a través de la página web en directo. Llamadas con inversores y analistas Reuniones uno a uno con inversores en la Argentina y en el exterior Conferencias locales y en el exterior Línea telefónica para recibir llamadas



Asociaciones

GRI 102-12, 102-13

Participamos, a través de las compañías de Grupo Supervielle, de diversas asociaciones con el objetivo de enriquecernos, potenciarnos y debatir sobre cuestiones de la industria y aspectos estratégicos para el Grupo. En el período fuimos miembro de las siguientes organizaciones:



ADEBA
(Asociación de Bancos Argentinos) - Banco Supervielle

CÁMARA ARGENTINA DE FONDOS COMUNES DE INVERSIÓN
Supervielle Asset Management

MERCADO ABIERTO ELECTRÓNICO
Banco Supervielle

CEADS
(Centro Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible) - Banco Supervielle

MENDOZA FIDUCIARIA S.A.
Banco Supervielle

CUYO AVAL
S.A. - Banco Supervielle

CEM
(Consejo Empresario Mendocino) - Banco Supervielle

ABE
(Asociación de la Banca Especializada) - Cordial Compañía Financiera

Supervielle es miembro del CEADS, asociación que se encarga de promover e incentivar la incorporación de los indicadores de ODS en el sector privado.



Análisis de materialidad

GRI 102-46

Grupo Supervielle articula su visión con las expectativas y necesidades de sus clientes, empleados, accionistas y demás grupos de interés. El análisis de materialidad se convierte en un proceso clave para identificar dichas expectativas y poder desarrollar planes de acción, objetivos y estrategias que promuevan el desarrollo sostenible del conjunto.

Para el ejercicio 2019, además de la información relevada de los distintos canales de diálogo que tenemos activos de manera constante, realizamos consultas a nuestros grupos de interés mediante encuestas online y realizamos un diálogo presencial con los empleados. Como resultado de dichas interacciones se definió la materialidad del Reporte de Sostenibilidad 2019, la cual se compone de 20 temas.

Temas materiales

GRI 102-47

A continuación, se muestran los temas materiales para Grupo Supervielle y su relación con los temas de los Estándares GRI.

Materialidad Grupo Supervielle	Estándares GRI
Estándares de ética y transparencia	Anticorrupción Cumplimiento socioeconómico
Rentabilidad y sustentabilidad económica	Desempeño económico
Compromiso con los clientes	Privacidad de los clientes Salud y seguridad de los clientes
Empleo de calidad	Empleo
Optimización de recursos	Materiales Energía
Nivel de educación y entrenamiento de las personas	Formación y enseñanza
Posicionamiento en el mercado de nuestra propuesta de valor	Presencia de mercado FS: Portfolio de productos
Diversidad e igualdad de oportunidades	Diversidad e igualdad de oportunidades
Capacidad para gestionar la salud y seguridad del personal	Salud y seguridad ocupacional
Buenas relaciones con la comunidad	Comunidades locales
Equidad de género	Diversidad e igualdad de oportunidades
Combatir la discriminación	No discriminación
Gestión y reducción de efluentes y desperdicios	Efluentes y residuos
Generación de valor económico en el entorno	Impactos económicos indirectos
Gestión de la cadena de valor	Prácticas de adquisición Evaluación social de proveedores
Políticas y procedimientos de evaluación crediticia con criterios ambientales y sociales	FS Responsabilidad de producto
Eficacia para gestionar las relaciones laborales y sindicales	Libertad de asociación y negociación colectiva
Evaluación en temas de Derechos Humanos	Evaluación de DDHH
Desarrollo de productos y servicios diseñados para proveer un beneficio social	FS: Responsabilidad de producto
Inclusión financiera de grupos desfavorecidos	FS Sociedad: Comunidad local. Puntos de acceso en zonas desfavorecidas o de baja población FS Sociedad: Comunidad Local. Iniciativas para mejorar el acceso a servicios financieros por grupos desfavorecidos

Índice de contenidos GRI

GRI 102-55



Estándar GRI	Título del contenido	Página /Respuesta	Cláusula ISO 26000	Verificación
GRI 101: FUNDAMENTOS 2016				
CONTENIDOS GENERALES				
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN				
GRI 102:Contenidos Generales 2016	102-1 Nombre de la organización	11		
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	11		
	102-3 Ubicación de la sede principal	11		
	102-4 Ubicación de las operaciones	13		
	102-5 Propiedad y forma jurídica	12, 73		
	102-6 Mercados servidos	13	6.3.10,	
	102-7 Tamaño de la organización	10, 13, 16, 99	6.4.1, 6.4.2, 6.4.3,	✓
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	101	6.4.4,6.4.5, 6.8.5, 7.8	✓
	102-9 Cadena de suministro	83		
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	5, 11		
	102-11 Principio o enfoque de precaución	28		
	102-12 Iniciativas externas	85, 117		
	102-13 Afiliación a asociaciones	117		
ESTRATEGIA				
GRI 102:Contenidos Generales 2016	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	5	4.7, 6.2, 7.4.2	
ÉTICA E INTEGRIDAD				
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	31, 32	4.4	
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	31	6.6.3	



Estándar GRI	Título del contenido	Página /Respuesta	Cláusula ISO 26000	Verificación
GOBERNANZA				
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-18 Estructura de gobierno	18, 19		
	102-19 Delegación de autoridad	18, 19		
	102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	18, 19		
	102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	18, 19		
	102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	26		
	102-25 Conflictos de intereses	25		
	102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	18	6.2, 7.4.3, 7.7.5	
	102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	26		
	102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	26		
	102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	18		
	102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	28		
	102-31 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	18, 26, 27		
	102-35 Políticas de remuneración	26, 27		
102-36 Proceso para determinar la remuneración	26, 27			
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS				
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-40 Lista de grupos de interés	4, 116	5.2, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 5.3	
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	39		✓
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	116		
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	116		
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	116		
PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES				
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	114		
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	118		
	102-47 Lista de temas materiales	4, 118		
	102-48 Reexpresión de la información	Aclarado en informe, cuando ocurre.		
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	Aclarado en informe, cuando ocurre.		
	102-50 Período objeto del informe	114	7.5.3	
	102-51 Fecha del último informe	114	7.6.2	
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	114		
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	127		
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	114		
	102-55 Índice de contenidos GRI	119		
102-56 Verificación externa	126			



Estándar GRI	Título del contenido	Página/Respuesta	Omisión	ISO 26000	Verificación
TEMAS MATERIALES					
ECONÓMICOS					
DESEMPEÑO ECONÓMICO					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	16			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	16		6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	16			
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	16		6.8.1, 6.8.2, 6.8.3, 6.8.7, 6.8.9	✓
PRESENCIA EN EL MERCADO					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	109			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	109		6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	109			
GRI 202: Presencia en el mercado 2016	202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	109		6.3.10, 6.4.3, 6.4.4, 6.8.1, 6.8.2	✓
IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	10			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	10		6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	10			
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	10, 13, 55, 58		6.3.9, 6.6.6, 6.6.7, 6.7.8, 6.8.1, 6.8.2, 6.8.5, 6.8.7, 6.8.9	✓
PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	83			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	83		6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	83			
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	83		6.4.3, 6.6.6, 6.8.1, 6.8.2, 6.8.7	✓
ANTICORRUPCIÓN					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	33			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	33		6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	33			
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	33			
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	31, 33		6.6.1, 6.6.2, 6.6.3	✓



Estándar GRI	Título del contenido	Página/Respuesta	Omisión	ISO 26000	Verificación
AMBIENTALES					
MATERIALES					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	81, 82			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	81, 82		6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	81, 82			
GRI 301: Materiales 2016	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	81, 82		6.5 6.5.4	✓
ENERGÍA					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	79			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	79		6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	79			
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	79, 80			✓
	302-2 Consumo energético fuera de la organización	79, 80		6.5.4, 6.5.5	✓
	302-3 Intensidad energética	79, 80			✓
	302-4 Reducción del consumo energético	79, 80			✓
EMISIONES					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	79			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	79		6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	79			
GRI 305: Emisiones	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	79, 80			✓
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	79, 80			✓
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	79, 80			✓
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	79, 80			✓
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	Banco Supervielle comenzó a calcular sus emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) a partir de 2019. Por lo tanto, se espera contar con información acerca de las reducciones en emisiones GEI a partir de sus mediciones 2020.			6.5.4, 6.5.5
EFLUENTES Y RESIDUOS					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	81			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	81		6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	81			
GRI 306: Efluentes y residuos 2016	306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	81, 82		6.5 6.5.3	✓



Estándar GRI	Título del contenido	Página/Respuesta	Omisión	ISO 26000	Verificación
SOCIALES					
EMPLEO					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	40, 105			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	40, 105		6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	40, 105			
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	105, 106, 107, 108		6.4.3	✓
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	40		6.4.4, 6.8.7	
	401-3 Permiso parental	40			
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	112			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	112		6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	112			
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2016	403-2 Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	112		6.4.6, 6.8.8	✓
FORMACIÓN Y ENSEÑANZA					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	35			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	35		6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	35			
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	35		6.4.7	✓
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	37			
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	101			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	101		6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	101			
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	101, 104		6.3.7 6.3.10 6.4 6.4.3	✓
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	109, 110		6.3.7, 6.3.10, 6.4.3, 6.4.4	✓
NO DISCRIMINACIÓN					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	31			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	31		6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	31			

Estándar GRI	Título del contenido	Página/Respuesta	Omisión	ISO 26000	Verificación
GRI 406: No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	31		6.3.6, 6.3.7, 6.3.10, 6.4.3	✓
LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	83			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	83		6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	83			
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	83		6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.3.8, 6.3.10, 6.4.5, 6.6.6	
EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	31			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	31		6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	31			
GRI 412: Evaluación de Derechos Humanos	412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	NOTA 1	No se dispone de la información para dar respuesta al indicador	6.3.3, 6.3.4, 6.3.5	✓
COMUNIDADES LOCALES					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	85			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	85		6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	85			
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	85		6.3.9, 6.5.1, 6.5.2, 6.5.3, 6.8	✓
EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	83			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	83		6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	83			
GRI 414: Evaluación social de los proveedores	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	83		6.3.5, 6.6.1, 6.6.2, 6.6.6, 6.8.1, 6.8.2, 7.3.1	✓
SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	74			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	74		6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	74			
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	74		4.6, 6.7.1, 6.7.2, 6.7.4, 6.7.5, 6.8.8	✓
MARKETING Y ETIQUETADO					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas				
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes			6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión				

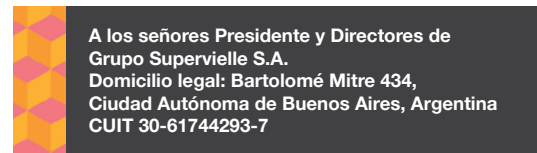
Estándar GRI	Título del contenido	Página/Respuesta	Omisión	ISO 26000	Verificación
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Durante el período bajo análisis no se verificaron incumplimientos con relación a la información y el etiquetado de productos y servicios.		4.6, 6.7.1, 6.7.2, 6.7.3, 6.7.4, 6.7.5, 6.7.9	✓
PRIVACIDAD DEL CLIENTE					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	75		6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	75			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	75			
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	75		6.7.1, 6.7.2, 6.7.7	✓
CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	32		6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	32			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	32			
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	32		4.6, 6.7.1, 6.7.2, 6.7.6	✓
IMPACTO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	10, 14, 45, 47, 49, 77		6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	10, 14, 45, 47, 49, 77			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	10, 14, 45, 47, 49, 77			
	FS6 Porcentaje de la cartera para cada línea de negocio, por región específica, tamaño y sector	49		6.7	✓
	FS7 Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proveer un beneficio social específico para cada línea de negocio	47, 89, 93		6.7.8	✓
	FS 11 Activos sujetos a análisis social o ambiental positivo o negativo	77		7.3.3, 7.3.4	✓
	FS 13 Puntos de acceso en emplazamientos de escasa población o económicamente desfavorecidos	13, 14		6.7.8	✓
FS 14 Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros para los grupos desfavorecidos	10, 45, 55		6.7.8	✓	

NOTA 1: Sobre este punto, debemos informar que la organización no cuenta con una sistematización de información que nos permita responder este requerimiento. Sin perjuicio de ello, destacamos que a lo largo del año se llevan a cabo distintas acciones que se relacionan directamente con el respeto a los derechos humanos. En tal sentido, destacamos que Grupo Supervielle cumple con el respeto a las normas internacionales de derecho del trabajo. Particularmente respeta el derecho de libertad sindical, reconociendo y participando activamente de negociaciones colectivas con los representantes de los trabajadores de las distintas empresas que forman parte de

Grupo. Prueba de ello son los acuerdos que se suscriben anualmente con sindicatos, en ámbito del Ministerio de Trabajo de la Nación, que tienen por objeto mejoras en las condiciones laborales de nuestros empleados. Por otra parte, debemos destacar que, de conformidad con los valores de Grupo Supervielle, ponemos a disposición de nuestros empleados un servicio de línea ética, en el cual de manera confidencial se pueden hacer denuncias frente a situaciones que no están alineadas con estos valores. Hemos tenido en el último año un nivel considerable de uso por parte de nuestros empleados, lo que nos ha llevado a realizar tareas puntuales relacionadas con el respeto

a nuestros valores, íntimamente relacionados con el tema del presente. También entendemos importante destacar las acciones que se realizan desde el área de Responsabilidad Social, que han sido destacadas en el capítulo 6 del presente, a la cual nos remitimos, y que se encuentran directamente relacionadas con los derechos humanos de los miembros de la comunidad en la que Grupo Supervielle se desarrolla. Como propuesta de valor a futuro, destacamos que comenzaremos a trabajar en un proceso que nos permita sistematizar toda la información vinculada con el tema del presente.

Informe de seguridad limitada independiente sobre el Reporte de Sostenibilidad 2019 de Grupo Supervielle S.A.



Hemos sido contratados por los directores de Grupo Supervielle S.A. (en adelante, “la Sociedad”) para realizar un encargo de seguridad limitada sobre cierta información contenida en el Reporte de Sostenibilidad 2019 de Grupo Supervielle S.A. (en adelante, “la Memoria”) por el ejercicio finalizado el 31 de Diciembre de 2019. Nuestro trabajo, fue realizado por un equipo multidisciplinario integrado por contadores públicos, licenciados en gestión ambiental, y especialistas en responsabilidad social empresarial.

Información sujeta a análisis

Nuestro trabajo de seguridad limitada consistió en la revisión de la siguiente información contenida en la Memoria correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de Diciembre de 2019:

- Indicadores claves detallados en el “Índice de contenidos GRI”, identificados con el símbolo √.
- La manifestación realizada por el Directorio de Grupo Supervielle S.A. respecto a que se ha cumplido con los lineamientos del “Global Reporting Initiative” (en adelante “GRI”), versión Standards 2016, nivel de conformidad Esencial.

El alcance de nuestra revisión incluye solamente la información contenida en la sección de la Memoria a la cual se hace referencia en forma precedente, correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de Diciembre de 2019; por lo tanto, no hemos realizado ningún procedimiento con respecto a períodos anteriores o cualquier otra información incluida en la Memoria 2019, no emitiendo una conclusión al respecto.

Criterios con los cuales fue preparada la Memoria 2019

Los indicadores claves detallados en el “Índice de contenidos GRI” identificados con el símbolo √, y la manifestación realizada por el Directorio de la Sociedad respecto a que se ha cumplido con los lineamientos del GRI, fueron preparados de acuerdo con las recomendaciones y principios incluidos en dicha guía, versión Standards 2016, nivel de conformidad Esencial (en adelante, “los Criterios”).



Price Waterhouse & Co. S.R.L., Bouchard 557, piso 8°, C1106ABG - Ciudad de Buenos Aires, T: +(54.11) 4850.6000, F: +(54.11) 4850.6100, www.pwc.com/ar | Price Waterhouse & Co. S.R.L. es una firma miembro de la red global de PricewaterhouseCoopers International Limited (PwCIL). Cada una de las firmas es una entidad legal separada que no actúa como mandataria de PwCIL ni de cualquier otra firma miembro de la red.

Responsabilidad del Directorio por la información incluida en la Memoria 2019

El Directorio de Grupo Supervielle S.A. es responsable de la preparación de la información incluida en la Memoria, preparada de acuerdo con los Criterios identificados en forma precedente. Esta responsabilidad incluye el diseño, implementación y mantenimiento del control interno necesario para que dicha información se encuentre libre de errores significativos, ya sea por fraude o error.

Limitaciones inherentes

La información no financiera está sujeta a limitaciones propias distintas que la información financiera, dada su naturaleza y los métodos utilizados para determinar, calcular, hacer muestreos o estimar valores. Las interpretaciones cualitativas de relevancia, materialidad y exactitud de los datos, están sujetas a suposiciones y criterios individuales.

Independencia y Control de Calidad

Hemos cumplido con las normas de independencia y otros requisitos éticos incluidos en el Código de Ética Internacional para Contadores Públicos (incluidas las normas de independencia) emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores, que se fundamenta en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia profesional y debido cuidado, confidencialidad y conducta profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 y, por lo tanto, mantiene un sistema integral de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados sobre el cumplimiento de los requisitos éticos, normas profesionales y los requisitos legales y reglamentarios aplicables.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad consiste en expresar una conclusión de seguridad limitada sobre la información incluida en la Memoria 2019 que se detalla en el apartado “Información sujeta a análisis” en función de los procedimientos de revisión que hemos realizado y de la evidencia que hemos obtenido. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con la Norma Internacional sobre Compromisos de Seguridad (NICS) 3000 emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB por su siglas en inglés), adoptada en Argentina mediante la Resolución Técnica N° 35 de la Federación Argentina de Consejos Profesionales de Ciencias Económicas (FACPE), la cual exige que planifiquemos y ejecutemos nuestra tarea con el fin de obtener una seguridad limitada sobre si la información identificada en el apartado “Información sujeta a análisis”, se encuentra libre de incorrecciones significativas.

Un trabajo de seguridad limitada implica la evaluación del uso de los Criterios por parte de la Dirección de la Sociedad para la preparación de la información sujeta a análisis identificada en forma precedente, principalmente evaluando los riesgos de incorrecciones significativas en la preparación de dicha información debido a fraude o error y la presentación general de la información sujeta a análisis. Un trabajo de seguridad limitada es sustancialmente menor en alcance que un trabajo de seguridad razonable, tanto en relación con los procedimientos de evaluación de

riesgos, el entendimiento del control interno, como en relación a los procedimientos que se realizan en respuesta a los riesgos identificados.

Los procedimientos realizados fueron basados en nuestro juicio profesional e incluyeron indagaciones, observación de los procesos realizados, inspección de documentos, procedimientos analíticos, la evaluación de la idoneidad de los métodos de cuantificación y la evaluación de las políticas de presentación de la información y la concordancia con los registros utilizados.

Nuestro trabajo consistió, entre otros procedimientos, en:

- Realizar entrevistas con la gerencia y altos directivos para evaluar la aplicación de los lineamientos GRI.
- Evaluar el diseño de los procesos claves y controles para monitorear, registrar y reportar la información seleccionada. Nuestro trabajo no incluyó el testeo de la efectividad de los controles operativos para el período bajo análisis.
- Realizar pruebas, sobre bases selectivas, para verificar la información presentada.
- Inspeccionar, sobre bases selectivas, la documentación para corroborar las manifestaciones de la gerencia y altos directivos.
- Revisar la presentación de la información incluida en la Memoria.

Los procedimientos realizados en un trabajo de seguridad limitada varían en naturaleza y oportunidad y son de menor alcance que los efectuados para un trabajo de aseguramiento razonable. En consecuencia, el nivel de aseguramiento obtenido es sustancialmente menor. Por consiguiente, no expresamos una opinión de seguridad razonable sobre si la información de Grupo Supervielle S.A. incluida en el acápite “Información sujeta a análisis” se ha preparado, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con los Criterios.

Conclusión

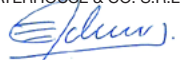
Sobre la base del trabajo realizado descrito en el presente informe y la evidencia obtenida, nada llamó nuestra atención que nos hiciera pensar que la información de Grupo Supervielle S.A. sujeta a análisis, incluida en el acápite “Información sujeta a análisis” por el ejercicio finalizado el 31 de Diciembre de 2019, no ha sido preparada, en todos sus aspectos significativos, de conformidad con los Criterios identificados.

Otras cuestiones: uso del presente informe

El presente informe se preparó únicamente para su utilización por parte del Directorio de la Sociedad. Permitimos su difusión solamente a los fines de colaborar con el Directorio en su divulgación de las actividades y el desempeño de la Sociedad en temas de sostenibilidad y, por lo tanto, no aceptamos ni asumimos ninguna responsabilidad ante cualquier otra persona o entidad que no sea dicho Directorio.

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 28 de septiembre de 2020.

PRICE WATERHOUSE & CO. S.R.L


(Socio)
C.P.C.E.C.A.B.A. T° 1 F° 17
Dr. Diego Hernán López
Contador Público (UBA)
C.P.C.E.C.A.B.A. T° 285 F°44

Más información sobre Grupo Supervielle

GRI 102-53

Grupo Supervielle

www.gruposupervielle.com

Banco Supervielle

www.supervielle.com.ar

Cordial Compañía Financiera

www.cordialfinanciera.com.ar

Tarjeta Automática

www.cartaaautomatica.com.ar

Supervielle Seguros

www.supervielleseguros.com.ar

Supervielle Asset Management

www.fondospremier.com.ar

Mila Microlending

www.microlending.com.ar

Invertir Online

www.invertironline.com

REPORTES

Reportes de Sustentabilidad

www.gruposupervielle.com.ar

Información financiera

www.gruposupervielle.com.ar

CONTACTO

Responsabilidad Social Corporativa

rsc@supervielle.com.ar

Relación con Inversores

IR-GrupoSupervielle@gruposupervielle.com.ar

